

**GLS General Logistics Systems Hungary Csomag-Logisztikai Kft.**  
Székhely, telephely, központi vevőszolgálat:  
H-2351 Alsónémedi  
GLS Európa u. 2.  
a továbbiakban röviden: GLS Hungary

## **ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEI CSOMAGKÉZBESÍTÉSRE ÉS KEZELÉSÉRE**

### **TARTALOMJEGYZÉK**

1.	Bevezetés.....	5
1.1.	Hatály.....	5
1.2.	A Szolgáltató megnevezése, adatai:.....	5
1.3.	Hivatkozott jogszabályok és rövidítésük:.....	5
1.4.	Postai szolgáltatási szerződés szabályai.....	5
1.4.1.	Jelen ÁÜF, illetve az egyedi szerződések rendelkezéseinek értelmezése.....	5
1.4.2.	Általános szabályok.....	6
1.4.3.	Hosszú távú megállapodásokra vonatkozó speciális szabályok.....	6
1.4.4.	GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok.....	6
1.4.5.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületre irányadó speciális szabályok.....	6
1.5.	A postai szolgáltatási szerződés létrejötte.....	7
1.5.1.	Általános szabályok.....	7
1.5.2.	Hosszú távú megállapodásokra vonatkozó szabályok.....	7
1.5.3.	GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok.....	7
1.5.4.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületre irányadó speciális szabályok.....	7
1.5.5.	A szerződéskötés vagy a további teljesítés megtagadása.....	8
2.	Vevőszolgálat.....	8
2.1.	A Vevőszolgálat elérhetősége:.....	8
2.1.1.	Feladók részére fenntartott vevőszolgálat elérhetőségei.....	8
3.	Tudakozódás, panaszok intézése.....	8
3.1.	Tudakozódás.....	8
3.2.	Panasz bejelentése.....	8
3.2.1.	Általános szabályok.....	8
3.2.2.	GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok.....	9
3.2.3.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületre irányadó speciális szabályok.....	9
3.2.4.	Online szolgáltatási szerződéskötések esetében igénybe vehető további vitarendezési platform.....	9
3.3.	A Panasz kivizsgálása a Szolgáltató által.....	9
3.4.	Jogorvoslat a panasszal szemben.....	9
4.	Az Általános Üzleti Feltételek célja, területi érvényessége: import csomagokra vonatkozó szabályok, a GLS Hungary által nyújtott szolgáltatások.....	9
4.1.	A GLS Hungary a külföldi partnereitől átvett import (külföldön feladott és belföldön kézbesítendő) csomagokra vonatkozó általános szabályai:.....	9
4.2.	A GLS Hungary által nyújtott alapszolgáltatások:.....	10
4.3.	Belföldi Megbízók/feladók részére végzett értéknövelő többlétszolgáltatások:.....	11
5.	Csomag, csomagcímké, csomagolás, címezés, lezárás.....	16
6.	Csomagfelvétel.....	17

6.1.	Általános szabályok.....	17
6.2.	Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok .....	18
6.3.	GLS CsomagPonton feladott küldeményekre vonatkozó speciális szabályok.....	18
6.4.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületen megrendelt SZOLGÁLTATÁSRA, valamint a <i>lockerreturnservice</i> szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok .....	18
6.4.1.	A küldemény felvételére vonatkozó általános szabályok.....	18
6.4.2.	Küldemény felvétele a futár által (csak GLS eCsomag) .....	19
6.4.3.	Küldemény felvétele a GLS Csomagpontban (csak GLS eCsomag).....	19
6.4.4.	Címmentes csomagfelvétel a GLS Automatában (GLS eCsomag és LockerReturn <b>Service</b> ) .....	19
7.	Kézbesítés .....	20
7.1.	Kézbesítés címen .....	20
7.1.1.	Kézbesítés természetes személy címzett részére .....	20
7.1.2.	Kézbesítés jogi személy, szervezet részére .....	20
7.1.3.	Kézbesítésre vonatkozó általános szabályok.....	21
7.2.	Kézbesítés átvételi pontban (ideértve: GLS CsomagPont, Depó) .....	21
7.3.	Kézbesítés GLS Automatába.....	21
8.	A csomag tömeg és mérethatárai .....	22
9.	A GLS Hungary szolgáltatásaiból kizárt tárgyak köre .....	23
9.1.	A szolgáltatásból kizárt tárgyak köre .....	23
9.1.1.	Általános szabályok.....	23
9.1.2.	Kizárt vagy feltétellel szállítható termékekre, tárgyakra vonatkozó eltérő szabályok a GLS CsomagPontban feladott vagy kézbesített és a GLS Automatába elhelyezett csomagok esetén .....	23
9.1.3.	Kizárt tárgyakra vonatkozó speciális szabályok a <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületen megrendelt szolgáltatás kapcsán.....	23
9.2.	Kizárt tárgyak feladásának következményei .....	23
10.	A szolgáltatás.....	24
10.1.	Általános szabályok.....	24
10.2.	Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok .....	24
10.3.	GLS CsomagPontokra vonatkozó eltérő szabályok.....	24
10.4.	az egyes többlétszolgáltatások teljesítésére vonatkozó szabályok .....	24
10.4.1.	Utánvét beszedésre vonatkozó szabályok, Szolgáltató felelőssége az utánvét beszedésért.....	25
10.4.2.	DocumentReturn <b>Service</b> Okmánykezelés, Display <b>Service</b> Polcszerviz ItemisedDelivery <b>Service</b> , Tételes átadás szolgáltatásokra vonatkozó szabályok .....	25
10.4.3.	HazardousGoods <b>Service</b> szolgáltatásokra vonatkozó szabályok .....	26
11.	Csomagszállítás díja, a kiadások megtérítése .....	26
11.1.	Szolgáltatási díjak, költségek .....	26
11.1.1.	Általános szabályok .....	26
11.1.2.	Hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelekre vonatkozó szabályok.....	26
11.1.3.	A GLS CsomagPontban feladott küldemények szolgáltatások díja, és azok megfizetése .....	26
11.1.4.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületen keresztül megrendelt szolgáltatások díja, és azok megfizetése .....	26
11.2.	Szolgáltatás díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által.....	27
11.2.1.	Hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelekre vonatkozó szabályok.....	27
11.2.2.	A GLS CsomagPontban feladott küldemények szolgáltatási díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által.....	27
11.2.3.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületen keresztül megrendelt szolgáltatások szolgáltatási díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által .....	27
11.3.	A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatások módosítása a feladó által .....	27
12.	A Megbízó (feladó) kötelezettségei.....	27
12.1.	Csomagolás, csomagcímke megfelelősége .....	27

12.1.1. Általános szabályok .....	27
12.1.2. Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok .....	28
12.1.3. A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok .....	28
12.2. A csomag tartalmának megfelelése .....	28
12.3 Szolgáltatási díj megfizetése.....	28
12.4 A Szolgáltató rendelkezésére bocsátott adatokért, azok naprakésztségéért való felelősség .....	28
13. Rendelkezési jog.....	29
14. Számlázás, díjfizetés.....	29
14.1. Számlázás.....	29
14.1.1. Hosszú távú megállapodás esetében irányadó szabályok.....	29
14.1.2. A GLS CsomagPontban feladott küldeményekre vonatkozó szabályok .....	29
14.1.3. A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó szabályok.....	29
14.2. Díjfizetés .....	29
14.2.1. Hosszú távú megállapodás esetében irányadó szabályok.....	29
14.2.2. A GLS CsomagPontban feladott küldeményekre vonatkozó szabályok .....	29
14.2.3. A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó szabályok.....	29
14.3. Késedelmes fizetés, fizetési kötelezettség nem teljesítése.....	29
14.3.1. Számla kompenzációja (beszámítás) .....	29
14.3.2. Szolgáltató törvényes zálogjoga, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése .....	30
14.3.3. Késedelmi kamat, behajtási költségátalány, felmerült költségek érvényesítése .....	30
14.3.4. Kintlévőségkezelés .....	30
14.3.5. Megbízó felelőssége több szerződés esetében .....	30
15. Szavatosság.....	30
16. Káresemények .....	30
16.1. Általános felelősségi szabályok .....	31
16.2. A kártérítési igény bejelentésére vonatkozó határidők .....	31
16.3. A kártérítés mértéke .....	31
16.3.1. Sérült, elvesztett csomagra vonatkozó kártérítési mérték.....	31
16.3.2. Időgarantált szolgáltatásnál irányadó kártérítés mértéke.....	32
16.3.3. Kártérítés és a Megbízó által kötött esetleges biztosítás kapcsolata.....	32
16.4. A kártérítés módja:.....	32
16.5. A kár igazolása:.....	32
16.6. A kártérítés kifizetése.....	33
16.7. Kizárások: .....	33
16.8. Jogorvoslati lehetőségek a Szolgáltató által megállapított kártérítési igénnyel szemben .....	34
17. A szerződés megszűnése .....	34
17.1. A szerződés időtartama .....	34
17.1.1. Hosszú távú megállapodásra vonatkozó szabályok .....	34
17.1.2. A GLS CsomagPontban megkötött szerződésekre vonatkozó szabályok .....	34
17.1.3. A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok .....	34
17.2. A postai szolgáltatási szerződés megszűnése (közös szabályok) .....	35
18. Elévülés, Igényérvényesítés .....	35
19. Írásbeliség/Részleges érvénytelenség/Bírósági illetékesség .....	35
19.1. Írásbeliség .....	35
19.2. Részleges érvénytelenség .....	36
19.3. Jogviták .....	36
20. A szolgáltatás általános vagy helyi korlátozása és szüneteltetése.....	36

21.	Adatok védelme, titokvédelmi kötelezettség.....	36
21.1.	Az adatvédelemmel kapcsolatos általános szabályok .....	36
21.2.	Titoktartási kötelezettség a csomag tartalma vonatkozásában .....	36
21.3.	Zárt csomag felbontásának szabályai .....	36
21.4.	Titokvédelmi kötelezettség teljesítésének általános szabályai, megőrzési idő.....	37
22.	Az Általános Üzleti Feltételekben szereplő fogalmak meghatározása.....	38
23.	Az Általános Üzleti Feltételek módosítása, alkalmazhatósága.....	39

## 1. BEVEZETÉS

### 1.1. HATÁLY

Jelen Általános Üzleti Feltételek a Szolgáltató által belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatások részletes feltételeit tartalmazzák. Jelen Általános Üzleti Feltételek az itt rögzített esetekben és tartalommal kiterjednek az import egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokra is.

Jelen Általános Üzleti Feltételek érvényesek a GLS Hungary valamennyi tevékenységére, mindenekelőtt a belföldi és export csomagszállítási feladatok vállalására, a csomagok felvételére, be- és kirakására, kezelésére, átrakására, kézbesíthetlenség miatti esetleges átmeneti tárolására, valamint az export csomagok GLS General Logistics Systems hálózatához tartozó országokon belül történő kézbesítésének bonyolítására. Jelen Általános Üzleti Feltételek kizárólag azokra a feladatokra vonatkoznak, melyekre a GLS Hungary kötött szerződést, nem vonatkoznak tehát az import csomagfuvarozásra, ahol a Megbízó a GLS Hungary partnerével kötött szerződést, a külföldi partner Általános Üzleti Feltételei szerint.

A jelen Általános Üzleti Feltételek kiterjednek:

- a GLS CsomagPontban feladott, illetve az ott átvett küldeményekre, valamint a GLS Automatán keresztül átvett és feladott küldeményekre, mely a csomagok feladására, kezelésére, átrakására, tárolására, valamint csomagszállítási szolgáltatás teljesítésére terjed ki, valamint
- a <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatásra.

Jelen Általános Üzleti Feltételek alapját a nem postai szolgáltatások körébe eső áruk szállítása esetében a Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF), valamint a CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, 1956. május és 1978. július 15-i jegyzőkönyv, Genf), a Montreali Egyezmény, a postai szolgáltatások körébe tartozó csomagok szállítása esetében pedig a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX törvény (a továbbiakban Postatv.), illetve a postai szolgáltatások nyújtásának és a hivatalos iratokkal kapcsolatos postai szolgáltatás részletes szabályairól, valamint a postai szolgáltatók általános szerződési feltételeiről és a postai szolgáltatásból kizárt vagy a feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet képezik.

A jelen Általános Üzleti Feltételekben szabályozott GLS CsomagPontban történő feladásra, illetve kézbesítésre vonatkozó szabályok kizárólag a Magyarországon található GLS CsomagPontokban feladott és ott kézbesített küldeményekre irányadók. Amennyiben a feladó más országban található GLS CsomagPontban adja fel a küldeményt, úgy a küldemény feladására az ezen országban irányadó szabályok és szerződéses feltételek irányadók.

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatások kizárólag az ezen az oldalon megjelölt országokban és feltételekkel érhetőek el. Egyes többlétszolgáltatások kizárólag csak belföldi rendeltetésű küldemények esetében érhetőek el, ennek részletszabályait a 4. pont tartalmazza.

A postatörvény hatálya alá tartozó szolgáltatások esetében a felügyeleti hatóság a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság.)

### Nemzeti Média- és Hírközlési Hatóság elérhetősége:

**Székhely:** 1015 Budapest, Ostrom u. 23-25.

Ügyfélszolgálat elérhetősége:

**Cím:** 1133 Budapest, Visegrádi u. 106.

**Levelezési cím:** 1376 Budapest, Pf.: 997.

**Telefon:** 06-1-468-06-73

**E-mail:** [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu)

### 1.2. A SZOLGÁLTATÓ MEGNEVEZÉSE, ADATAI:

Név:	<b>GLS General Logistics Systems Hungary Kft.</b>
Székhely:	2351 Alsónémedi GLS Európa u. 2.
Honlap:	<a href="https://gls-group.eu/HU/hu/home">https://gls-group.eu/HU/hu/home</a> <a href="https://csomag.hu/hu">https://csomag.hu/hu</a> <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a>
Ügyfélszolgálat	Elérhetőség a 2. pontban található

(Továbbiakban: „**Szolgáltató**” vagy „**GLS**” vagy „**GLS Hungary**”)

### 1.3. HIVATKOZOTT JOGSZABÁLYOK ÉS RÖVIDÍTÉSÜK:

- a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Fgytv.)
- a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX törvény (Postatv.)
- a postai szolgáltatásból kizárt vagy a feltételeken szállítható küldeményekről szóló 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet (Postarendelet)
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló általános adatvédelmi rendelet (GDPR)
- az 1957. szeptember 30-án létrejött, a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Európai Megállapodás (ADR) módosításáról szóló Jegyzőkönyv és a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás egységes szerkezetben történő kihirdetéséről szóló 508/2020. (XI. 18.) Korm.rendelet valamint a Veszélyes Áruk Nemzetközi Közúti Szállításáról szóló Megállapodás "A" és "B" Melléklete kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 284/2023. (VI. 30.) Korm. rendelet (együttesen: ADR rendelet)
- Az Európai Parlament és a Tanács 524/2013/EU rendelete (2013. május 21.) a fogyasztói jogviták online rendezéséről, valamint a 2006/2004/EK rendelet és a 2009/22/EK irányelv módosításáról (fogyasztói online vitarendezési irányelv)
- a fogyasztó és a vállalkozás közötti szerződések részletes szabályairól szóló 45/2014. (II. 26.) Korm. rendelet
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény

### 1.4. POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS SZABÁLYAI

#### 1.4.1. Jelen ÁÜF, illetve az egyedi szerződések rendelkezéseinek értelmezése

A jelen Általános Üzleti Feltételek a Szolgáltató „Hatály” pontban meghatározott minden tevékenységére irányadó.

A jelen ÁÜF egyes pontjai az alábbi részeket tartalmazhatják:

- Általános szabályok – mely a Szolgáltató bármely szerződéstípus alapján igénybe vett postai szolgáltatási tevékenységére egyaránt irányadó;
- Hosszú távú megállapodásokra vonatkozó az általános szabályokhoz képest speciális vagy azt kiegészítő szabályok, melyek azon Megbízókkal (feladókkal) megkötött szerződésekre vonatkoznak, akikkel rendszeres csomagfeladásra köt a Szolgáltató szerződést.
- GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok, melyek a GLS CsomagPonton történő csomagfeladással vagy csomagkézbesítéssel összefüggő az általánostól eltérő, vagy azt kiegészítő szabályokat tartalmazza;
- a <https://ecsomag.hu> felületre irányadó speciális szabályok, mely az ezen felületen keresztül megrendelt szolgáltatásra vonatkozó az általánostól eltérő vagy azt kiegészítő szabályokat tartalmazza,
- a GLS Automatába kézbesített és feladott csomagokra vonatkozó általánostól eltérő szabályok.

Amennyiben az adott szerződéses pontban a fenti speciális szabályok nem kerültek külön feltüntetésre, úgy az azt jelenti, hogy az adott pontban szereplő szabályok általános szabályok, tehát azok a fentiekben felsorolt bármely szerződés típusra egységesen és egyaránt irányadók.

#### 1.4.2. Általános szabályok

**GLS Hungary** belföldi és export egyetemes postai szolgáltatást nem helyettesítő postai szolgáltatásokat végez a vele szerződött Megbízók, illetve feladók számára, akik a szolgáltatások igénybevételére postai szolgáltatási szerződést kötnek a **GLS Hungary**-vel.

**GLS Hungary** mindenkor általános üzleti feltételei a postai szolgáltatási szerződés hatályba lépésével a szerződés részét képezik.

A Megbízó (feladó) üzleti feltételei vagy általános szerződési feltételei a megbízás elfogadásával sem válnak a szerződés részévé.

Amennyiben a Felek között hosszú távú megállapodás vagy más egyedi szerződés áll fenn, úgy annak rendelkezései élveznek elsőbbséget. A hosszú távú megállapodásban/egyedi szerződésben nem szabályozott kérdésekben a jelen Általános Üzleti Feltételek rendelkezései irányadók.

A Megbízó – a postai szolgáltatási szerződés típusától függetlenül – köteles a Szolgáltatóval való szerződéskötést megelőző tárgyalásoktól, egyeztetésektől kezdődően a szerződés hatálya alatt a Szolgáltatóval való együttműködés marketing célú megjelenéseit – különösen a Megbízó saját honlapján, a közösségi média felületein, napi-heti rendszerességgel megjelenő digitális vagy papíralapú újságban, egyéb nyomtatványban vagy bármilyen nyilvános vagy zártkörű rendezvényen – még a közzétételt megelőzően egyeztetés és írásos jóváhagyás céljából megküldeni a Szolgáltató részére. Amennyiben ezen kötelezettségének a Megbízó nem tesz eleget, az ennek kapcsán felmerült és igazolt károkat, mind a Szolgáltató, mind 3. személyek részére köteles megtéríteni.

Az Egyedi szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szereplő kérdésekben a belföldi

csomagszállítások esetében a Postatv. és a Postatv. felhatalmazása alapján kiadott jogszabályokban (ideértve a Korm. R. szabályait) foglaltakat kell alkalmazni. Az ezen jogszabályokban nem szabályozott kérdésben a Ptk. szabályai irányadók. A Ptk. szabályait a Postatv. által biztosított keretek között lehet alkalmazni.

A Postatv. hatályán kívül eső termékek szállítása vonatkozásában az Egyedi szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben nem szereplő kérdésekben a vonatkozó Európai Uniói szabályozás, illetve nemzetközi szerződések rendelkezéseit, ennek hiányában a Ptk., a MÁSZF, a CMR (Convention on the Contract for the International Carriage of Goods by Road, Geneva, 1956. május és 1978. július 15-i jegyzőkönyv, Genf), a Montreali Egyezmény rendelkezéseit kell alkalmazni.

A **GLS Hungary** kizárólag bérmentesített csomagokat továbbít, azaz a Megbízó/feladó fizeti minden esetben a szolgáltatás díját.

Jelen Általános Üzleti Feltételek meghatározzák a termékeket, **GLS Hungary**, mint szolgáltató vállalt kötelezettségeit és mindazokat a feltételeket, amiknek teljesítése a Megbízó részéről szükséges ahhoz, hogy **GLS Hungary** a csomagok továbbítását megfelelő minőségben el tudja végezni.

A **GLS Hungary** a postai szolgáltatás nyújtásához közreműködőt vehet igénybe, aki e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi. A GLS Hungary által nyújtott szolgáltatás közvetített szolgáltatást (alvállalkozói teljesítményt) tartalmaz, a **GLS Hungary** technológia azonban a csomagok nyomon követhetőségét a teljes folyamatban biztosítja.

#### 1.4.3. Hosszú távú megállapodásokra vonatkozó speciális szabályok

A Felek eltérő megállapodásának hiányában a Megbízók a szolgáltatás díját időszakonként, utólag, a Megbízó (feladó) által megrendelt szolgáltatás alapján átutalással fizetik.

#### 1.4.4. GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok

A **GLS Hungary** postai szolgáltatóként olyan szolgáltatásokat nyújt, amelyeket a GLS CsomagPontot üzemeltető szerződött partnerek, mint postai közreműködők hajtanak végre.

A GLS CsomagPontok a feladó által megrendelt szolgáltatás függvényében a küldemények felvételét, gyűjtését, tárolását, illetve kézbesítését, továbbá belföldi és nemzetközi visszáru szolgáltatást végzik a címzettek részére. A GLS CsomagPont e tevékenységét a Szolgáltató nevében, javára és felelősségére végzi.

A GLS CsomagPontok listája a Szolgáltató <https://csomag.hu/hu> oldalán érhető el.

#### 1.4.5. A <https://ecsomag.hu> felületre irányadó speciális szabályok

A <https://ecsomag.hu> felületen a hosszú távú megállapodással nem rendelkező ügyfelek eseti jelleggel jogosultak interneten keresztül a 2. mellékletben meghatározott szolgáltatások megrendelésére. Ezen szerződés távollévők közötti létrejött postai szolgáltatási szerződésnek minősül.

A <https://ecsomag.hu> felületen a lehetőség van regisztrációra, azonban a szerződéskötésnek (szolgáltatás megrendelésének)

nem feltétele a regisztráció, tehát regisztrációval nem rendelkező ügyfelek is jogosultak eseti jelleggel szerződést kötni.

Az oldalon történő regisztrációra vonatkozó részletes feltételeket a <https://ecsomag.hu> felületen található Felhasználói Szabályzat tartalmazza. A regisztrációval a regisztrációt végző személy elfogadja a Szolgáltató Felhasználói Feltételeit, jelen Általános Üzleti Feltételeit, valamint az Adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat.

## 1.5. A POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

### 1.5.1. Általános szabályok

A **GLS Hungary** a csomagok továbbítását kizárólag érvényes és hatályos szerződés alapján végzi (postai szolgáltatási szerződés).

A Szolgáltató és a Megbízó (feladó) között eseti szállításra, illetve rendszeres szállításra vonatkozóan is köthető postai szolgáltatási szerződés.

Eseti szerződés egyes szállítások ellátására köthető.

A **GLS Hungary** által történő teljesítésnek, így a csomag felvételének feltétele azonban minden esetben az, hogy a **Megbízó** (feladó) a csomagok feladásához megfelelő számú és a **GLS Hungary** által a részére kiadott csomagcímkével rendelkezzen, vagy a **GLS Hungary** rendszerének megfelelő csomagcímkéket és feladási információkat állítson elő, és azokat a csomagok feladásához minden esetben alkalmazza.

### 1.5.2. Hosszú távú megállapodásokra vonatkozó szabályok

Rendszeres szállítás esetében a **GLS Hungary** a Megbízóval köt szerződést, melyben arra vállal kötelezettséget, hogy a szerződés fennállása alatt folyamatosan teljesíti a Megbízó által kért szállításokat vagy azon szállításokat, melyeket a Megbízó által üzemeltetett online platformon keresztül a Megbízón kívüli más személyek a saját nevükben adnak fel. Ezesetben tehát a Megbízó és a Szolgáltató között Egyedi szerződés jön létre, az Egyedi szerződés a Felek közötti jogviszony főbb elemeit tartalmazza. A szerződés létrejöhet szokásos formában, írásban, vagy az ajánlat elfogadásával. Az adott csomagra vonatkozóan a szerződés ezen csomag felvételével vagy a szolgáltatás elvállalásával, illetve a megrendelés leadásával jön létre a Megbízó / feladó és a **GLS Hungary** között.

Megbízók hosszú távú szerződésük keretében jogosultak arra, hogy a Szolgáltatóval több szerződést kössenek. Ebben az esetben a Megbízó egyetlen azonosítóval (Partner ID), és az általa külön-külön megkötött szerződések esetében az egyes szerződéseket jelentő külön-külön szerződésazonosítóval (Role ID) rendelkezik.

A hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelek egyedi megrendeléseket a Szolgáltató által biztosított felületeken (GLS ügyfélprogramok) tudnak leadni. Amennyiben a Megbízó az egyedi megrendeléseket a saját rendszerében adja le, úgy biztosítani kell, hogy a Megbízó saját rendszere, és a Szolgáltató rendszere egymással kommunikáljon. Ennek részleteit a Felek az ezzel kapcsolatos külön megállapodásban rendezik.

### 1.5.3. GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok

A GLS CsomagPontban a feladó eseti jelleggel rendeli meg a postai szolgáltatást.

A szerződéskötés menete az alábbi:

- A feladó a GLS CsomagPonton személyesen tudja megrendelni az általa választott alap- és többletszolgáltatást.
- Az alapszolgáltatás díját egyfelől a feladni kívánt csomag pontos méretei (szélesség, hosszúság, magasság) másfelől a küldemény rendeltetési helye (belföldi vagy export küldemény) határozza meg. A szolgáltatás díjának meghatározása érdekében a feladó a csomagot átadja a GLS CsomagPont Üzemeltetője részére, aki a csomag mérését követően határozza meg a csomag méreteit.
- A feladó által megadott adatok (megrendelni kívánt alap- és többletszolgáltatás, küldemény rendeltetési helye) alapján a GLS CsomagPont Üzemeltetője a mindenkor érvényes díjtáblázat szerint tájékoztatja a szolgáltatás díjáról, majd a feladó a díjat a helyszínen kiegyenlíti. A fizetésre és a számlázásra a jelen ÁÜF 11. és 14. pontjában foglaltak irányadók.
- A csomag díjának kiegyenlítését követően a GLS CsomagPont Üzemeltetője megfelelő számviteli bizonylatot (blokkot vagy számlát) ad át a feladó részére, mely igazolja a csomag feladását és a postai szolgáltatási szerződés megkötését.

### 1.5.4. A <https://ecsomag.hu> felületre irányadó speciális szabályok

A <https://ecsomag.hu> felületen a feladók eseti jelleggel köthetnek szerződést.

A szerződéskötés menete az alábbi:

- A feladó kiválasztja a csomag rendeltetési helyét (célország).
- A feladó kiválasztja, hogy melyik méretkategóriába tartozó küldeményt kíván feladni, melyhez a feladó a csomag méretét (szélesség, hosszúság, magasság) megadja. A csomag tömeg- és mérethatárai a 8. pontban találhatóak.
- A feladó kiválasztja a megrendelni kívánt többletszolgáltatásokat.
- A feladó kiválasztja a felvételi címet, és a kézbesítési címet, megadja a feladó és a címzett kézbesítéshez szükséges adatait, valamint a számlázási címet.
- A feladó hozzáadja a feladni kívánt csomagok számát.
- A rendszer a megadott adatok alapján kikalkulálja a fizetendő szolgáltatási díjat. Az alapszolgáltatás díját a rendszer a küldemény rendeltetési helye, a felvételi módja (felvételi címen történő felvétel vagy GLS Automatába történő felvétel) és a csomag feladó által megadott méretei alapján számítja ki. A többletszolgáltatás díja esetében az **1/b sz. melléklet** rendelkezései irányadók.
- A feladó kiválasztja, hogy a csomag felvételére címen kerül sor, vagy azt ő maga viszi el a GLS Automatába.
- Amennyiben a csomag felvételére a feladó által megadott címen kerül sor, úgy a feladó kiválasztja a csomag felvételének dátumát.
- Amennyiben a feladó GLS Automatába maga helyezi el a csomagot, úgy a Szolgáltató honlapján elérhető bármely GLS Automatába elviheti a csomagot.
- A feladó jóváhagyja a fizetési módot.
- A megrendelés leadását megelőzően egy összesítő felületen a feladó áttekintheti megrendeléshez megadott adatokat, információkat.

- A feladó a megrendeléssel elfogadja a Szolgáltató jelen Általános Üzleti Feltételeit, valamint az Adatkezelési tájékoztatójában foglaltakat.
- A feladó kifizeti a szolgáltatás díját (ideértve a megrendelt alapszolgáltatás, valamint többletszolgáltatás díját is).

A <https://ecsomag.hu> felületen a szerződéskötés a feladó által a fentiek szerint leadott megrendeléssel, és annak Szolgáltató általi visszaigazolásával jön létre. A Szolgáltató a feladó általi megrendelésről azonnal, de legkésőbb 48 órán belül visszaigazolást küld. Visszaigazolás hiányában a szerződés nem jön létre a Felek között.

A megrendelés elküldése a feladó oldalán fizetési kötelezettséget von maga után, egyúttal a feladó elfogadja, hogy a megrendelt szolgáltatás díjáról kiállított elektronikus számlát e-mail útján kapja meg.

**A megrendelés elküldésével a feladó kifejezett kéri a Szolgáltatót, hogy a szolgáltatás teljesítését a megrendeléstől számított 14 napon belül, ezen 14 napos határidő letelte előtt kezdje meg.**

A fentiekben nem szabályozott eseti csomagfeladások esetében a jelen Általános Üzleti Feltételek 4.1. pontjában az adott szolgáltatásnál megjelölt módon jön létre a szerződés.

#### 1.5.5. A szerződéskötés vagy a további teljesítés megtagadása

A **GLS Hungary** köteles megtagadni a szerződés megkötését, ha

- a szerződés teljesítése jogszabályba, továbbá az Egyetemes Postaegyesület Alapokmánya alapján megkötött nemzetközi szerződést kihirdető jogszabályba vagy az alapján megkötött megállapodásba ütközik;
- a postai küldemény tartalma nyilvánvalóan sérti vagy veszélyezteti az életet, egészséget, testi épséget vagy az emberi környezetet;
- a feltételeken szállítható postai küldemény nem felel meg az ilyen küldeményekre vonatkozó előírásoknak; vagy
- a postai küldemény csomagolása nem felel meg a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt előírásoknak.

Amennyiben a fenti tények valamelyike a szerződés megkötését követően jut a **GLS Hungary** tudomására, köteles a szolgáltatás teljesítését (vagy annak folytatását) megtagadni, és erről a Megbízót (feladót) értesíteni. A postai küldeménynek a Megbízó (feladó) részére történő visszaküldéséből vagy egyéb helyre történő kézbesítéséből és a hatósági intézkedésből származó többletköltségek a Megbízót (feladót) terhelik.

A postai küldemény csomagolásának elégtelenségével kapcsolatban a **GLS Hungary** akkor terheli a fenti kötelezettség, ha a küldemény csomagolásának a jelen Általános Üzleti Feltételekkel való meg nem felelősége a küldemény felvételekor nyilvánvalóan megállapítható.

## 2. VEVŐSZOLGÁLAT

A **GLS Hungary** Vevőszolgálatot tart fenn, mely munkanapokon 7-18 óráig működik és a csomagszámok alapján felvilágosítást ad (IOD), a csomagokról, kérésre a **Megbízónak** POD-t küld, valamint a csomagszállítással kapcsolatos esetleges reklamációkat kezeli.

A GLS Hungary székhelyén személyes ügyfélszolgálat nem működik.

### 2.1. A VEVŐSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE:

#### 2.1.1. Feladók részére fenntartott vevőszolgálat elérhetőségei

Telefon:	+36 29 88 66 70
Email:	<a href="mailto:info@glh-hungary.com">info@glh-hungary.com</a> , <a href="mailto:megrendeles@glh-hungary.com">megrendeles@glh-hungary.com</a>

#### 2.1.2. Címzettek részére fenntartott vevőszolgálat elérhetőségei

Telefon:	+36 29 88 67 00
Mobil:	+36 20 890-0660

A belföldi csomagok kézbesítési információja (státusza) a csomagfelvételt követő második munkanaptól kezdődően a <https://glh-group.com/HU/hu/home> honlapon a csomagkeresési menüben a csomagszám alapján lehívható.

## 3. TUDAKOZÓDÁS, PANASZOK INTÉZÉSE

### 3.1. TUDAKOZÓDÁS

A **Megbízó**, illetve képviselője a **Vevőszolgálatnál** a csomagszám alapján tudakozódhat, a későbbiekben meghatározott csomaginformációt (IOD), illetve kézbesítési igazolást (POD) kérhet. A kézbesítési igazolást a Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban meghatározott határideig adja ki.

Kézbesítési igazolás másolata (POD) maximum az átlagos havi csomagvolumen 5%-áig igényelhető költségmentesen.

A POD – kézbesítést követő munkanaptól áll rendelkezésre. A **GLS Hungary** jogosult méltányos ügyirat készítési díjat beszedni, ha ezt meghaladják a szállítmányt kísérő bizonylatok iránti igények. Az ellenjegyzett fuvarlevélszelvény (Rollkarte POD), vagy az azt helyettesítő elektronikus (szkenneren) elismert és aláírt átvételi igazolás megfelelő kiszállítási okmánynak minősül.

GLS Automatába történő kézbesítés esetén csak IOD kérhető.

### 3.2. PANASZ BEJELENTÉSE

Panasznak minősül minden olyan bejelentés, amelyben a panaszbejelentő azt állítja, hogy a Szolgáltató által nyújtott szolgáltatás részben vagy egészben nem felel meg a jogszabályi előírásokban vagy a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltaknak.

#### 3.2.1. Általános szabályok

Szolgáltató felé tett panaszbejelentés

A postai szolgáltatás nyújtásával kapcsolatos panasz az alábbi elérhetőségek valamelyikén tehető:

GLS General Logistics Systems Hungary Kft.  
Ügyfélszolgálat (Vevőszolgálat)  
Tel.: (+36 29) 88 66 70  
E-mail: [info@glh-hungary.com](mailto:info@glh-hungary.com)

A Vevőszolgálat munkanapokon 7.00-18.00 közötti időpontban érhető el.

A Címzettek részére fenntartott Ügyfélszolgálat munkanapokon 7.00-20:00 között érhető el.

Címzetteknek fenntartott ügyfélszolgálat elérhetősége:



<https://gls-group.com/HU/hu/kapcsolat/reklamacio>

Panaszokat a fentiekben megadott elérhetőségekre kell megküldeni. Telefonon bejelentett panasz kizárólag a fent hivatkozott weboldalon megadott időpontban tehető. A panaszokat a **Vevőszolgálat** fogadja, gondoskodik a kivizsgálásról és a helyesbítő intézkedések megtételéről és tájékoztatja a panasztevőt. Amennyiben a panasz a Szolgáltató kártérítési felelősségét érinti vagy érintheti, úgy az kárügyintézésre **GLS Hungary** kárügyintézőjének kerül átadása.

Panasztevő köteles a panaszbejelentés, kárbejelentés, illetve a Szolgáltatóval történő más kommunikáció során az obszcén, trágár, mások emberi méltóságát sértő kifejezések használatát mellőzni. Amennyiben Panasztevő nem így jár el, úgy a Szolgáltató jogosult a kommunikációt a Panasztevővel megszakítani.

A panaszok **GLS Hungary** székhelyén és kiszállító depóiban, illetve egyéb postai szolgáltatóhelyen elhelyezett Vásárlók könyvébe is beírhatók.

Panasz megtételére a küldeményhez kapcsolódóan a feladás napjától számított 6 hónapos jogvesztő határidőn belül, sérelmezett tevékenység esetén az erről való tudomásszerzéstől számított 30 napon belül, de legkésőbb a tevékenység megvalósítását követő 6 hónapon belül van mód.

### 3.2.2. GLS CsomagPontra vonatkozó speciális szabályok

A panaszbejelentés az érintett (feladást vagy átadást végző) GLS CsomagPontban is megtehető. A számlázással, számla kiállítással kapcsolatos panaszok a számla kiállítójánál tehetőek meg.

A GLS CsomagPontban bejelentett postai szolgáltatásnyújtásra vonatkozó panaszokat, kártérítési igényeket a GLS CsomagPont haladéktalanul továbbítja a Szolgáltató részére.

### 3.2.3. A <https://ecsomag.hu> felületre irányadó speciális szabályok

A <https://ecsomag.hu> felületen a Kapcsolat űrlap segítségével panasz tehető a Szolgáltató felé. Mindemellett a Szolgáltató felé a 2.1. pontban rögzített elérhetőségeken tehető panasz. Az ezen a platformon megrendelt küldemények esetében fogyasztók részére a 3.2.4 pontban foglaltak szerint is tehető panasz.

### 3.2.4. Online szolgáltatási szerződéskötések esetében igénybe vehető további vitarendezési platform

A fogyasztói online vitarendezési irányelv alapján az Európai Unióban tartózkodási hellyel rendelkező fogyasztók és az Európai Unióban letelepedett szolgáltatók közötti, online szolgáltatási szerződésekből eredő kötelezettségekkel kapcsolatban felmerülő jogviták, így az online megkötött postai szolgáltatási szerződésekkel összefüggő jogviták esetében a fogyasztónak minősülő személyek igénybe vehetik az Európai Bizottság által működtetett online vitarendezési platformot is.

Az online vitarendezési platform elérhetősége: <http://ec.europa.eu/odr>

A vitarendezési platformon a fogyasztó az alábbi email címetek adhatja meg: [bekeltetesonline@gls-hungary.com](mailto:bekeltetesonline@gls-hungary.com) vagy [info@gls-hungary.com](mailto:info@gls-hungary.com)

## 3.3. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL

A panaszok regisztrálásra kerülnek, és az ISO minősített minőség management előírásainak megfelelően a hibaokok felszámolása megtörténik.

A **Vevőszolgálat** a panaszokat, észrevételeket a belföldi szolgáltatások és az Európai Unió tagállamaiba irányuló szolgáltatások esetén a lehető legrövidebb időn belül, de legkésőbb a panasz beérkezésétől számított harminc napon belül kivizsgálja. Ezen határidő egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.

A panasz kivizsgálásának eredményéről belföldi szolgáltatás esetén haladéktalanul, nemzetközi szolgáltatás esetén a külföldi szolgáltatótól beérkezett tájékoztatás időpontjától számított tizenöt napon belül írásban tájékoztatja a Szolgáltató a panaszost. Amennyiben a külföldi szolgáltató a tájékoztatást késedelmesen küldi meg, úgy a Szolgáltatót nem terheli felelősség a késedelmes válaszáért abban az esetben, ha mindent megtett a beszerzendő adat, információ határidőben történő rendelkezésre bocsátása céljából.

## 3.4. JOGORVOSLAT A PANASSZAL SZEMBEN

Ha a postai szolgáltató a panaszra határidőn belül nem válaszol, vagy a válasz a panaszos számára nem elfogadható, akkor a panaszos a válasz kézhezvételétől vagy a válasz elmaradása esetén a válaszási határidő lejártától számított 30 napon belül a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhat a panasz vagy a panaszkezelés kivizsgálása érdekében. E lehetőségéről a panaszost a panasszal kapcsolatos válaszában tájékoztatni kell.

## 4. AZ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEK CÉLJA, TERÜLETI ÉRVÉNYESSÉGE: IMPORT CSOMAGOKRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK, A GLS HUNGARY ÁLTAL NYÚJTOTT SZOLGÁLTATÁSOK

### 4.1. A GLS HUNGARY A KÜLFÖLDI PARTNEREITŐL ÁTVETT IMPORT (KÜLFÖLDÖN FELADOTT ÉS BELFÖLDÖN KÉZBESÍTENDŐ) CSOMAGOKRA VONATKOZÓ ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI:

- Az import csomagok szállítási költségét minden esetben a feladó fizeti meg, **GLS Hungary** szolgáltatási díjat a címzettnak nem számláz.
- Szerződéses jogviszonyban a feladó a **GLS Hungary** külföldi partnerével áll.
- **GLS Hungary** az import csomagok átvételénél nem ellenőrzi a csomagok címzésére vonatkozó előírások teljesülését, a kézbesítést a csomagoláson feltüntetett adatok alapján próbálja meg. Sikertelen kézbesítés esetén a **GLS Hungary** külföldi partnere írásban értesítést kap, minden további intézkedésre a **GLS Hungary** külföldi partnere által adott utasítások alapján kerül sor, ennek hiányában a sikertelen kézbesítést követő 10. munkanapon a **GLS Hungary** a csomagot a feladóhoz visszairányítja.
- A csomagszám ismeretében a címzett a csomagon feltüntetett kézbesítési címet módosíthatja, kérheti a csomag eltérő címen történő kézbesítését.
- Kárigényt a címzett akkor érvényesíthet, ha a csomagot részére vagy egyéb jogosult átvevő részére kézbesítették és a csomag tulajdonjoga a címzetre átszállt, vagy a címzett igazolja, hogy (i) a feladó írásban engedélyezte rá ezt a jogát; vagy (ii) a csomag a címzett tulajdona volt. **GLS Hungary** igazolásként köteles elfogadni a távollévők kötött szerződéséről a vállalkozás által a jogszabály alapján

részére, mint fogyasztónak adott, a termék adásvételével kapcsolatban ellenszolgáltatásként megfizetett teljes összeget is tartalmazó visszaigazolást és a csomaghoz nem kapcsolódik a címzett által a kézbesítéskor még megfizetendő további díj. A kárigény a feladó és a **GLS Hungary** külföldi partnere által kötött szerződéses feltételek alapján a benyújtástól számított 30 napon belül kerül elbírálásra.

- A panasz vizsgálatának időtartama egy alkalommal, a panaszos egyidejű értesítése mellett harminc nappal meghosszabbítható.
- A külföldről érkező csomagok vámkezeléséhez kapcsolódó speciális szabályokat a vámjogszabályok tartalmazzák. A vámkezelendő csomagokról a **GLS Hungary** értesíti a címzettet, aki írásban nyilatkozik a vámkezelés módjáról és vállalja a vámkezeléssel kapcsolatos költségek megfizetését.
- Amennyiben a panaszos a GLS által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, és amennyiben ő a Fgytv. szerint fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu>
- Amennyiben a panaszos a GLS által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz [info@nmhh.hu](mailto:info@nmhh.hu) oldalon, vagy amennyiben ő a Fgytv. szerint fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: <http://www.bekeltetes.hu>

#### 4.2. A GLS HUNGARY ÁLTAL NYÚJTOTT ALAPSZOLGÁLTATÁSOK:

- belföldi 24 órás **BusinessParcel**, **BusinessSmallParcel** (a felvételt követő munkanapon történő kézbesítés, tájékoztató adat az átfutási időről) csomagszállítás,
- **EuroBusinessParcel** és **EuroBusinessSmallParcel** elnevezésű export csomagszállítás a GLS General Logistics Systems rendszerrel együttműködve a jelen Általános Üzleti Feltételekben megjelölt országokba,
- a GLS General Logistics Systems rendszer tagjai által Magyarországra indított import csomagok beszállítása a szerződésben meghatározott országokból, valamint a csomagok vámkezelése a Címzett rendelkezése szerint és a csomagok kézbesítése.
- **GlobalBusinessParcel**
- **GLS eCsomag**

##### **BusinessParcel:**

Gyors és hatékony csomagszállítás háztól házig. Magyarországon, minden városban és településen a csomagokat, a felvételt követő munkanapon, munkaidőben (8-17 óra között) kézbesítjük. A második ingyenes kézbesítési kísérletre előre egyeztetett időpontban, annak hiányában az első kézbesítést követő 5. munkanapon kerül sor.

##### **ExpressParcel:**

Sürgős, határidős csomag kézbesítése a felvételt követő munkanapon, legkésőbb 12 óráig. Csak meghatározott településeken, a települések listája a **GLS Hungary** honlapján található. A szolgáltató hibájából bekövetkező késedelem esetén a fuvardíj, valamint a szolgáltatás különdíja kerül kártérítési átalány összegként jóváírásra.

##### **BusinessSmallParcel** és **ExpressSmallParcel:**

Kiemelt csomagkezelés a 2 kg alatti kicsomagoknál: elkülönített szortírozás, szállítás speciális ládákban egyszerű kicsomag meghatározás a GLS-sablon segítségével.

**Belföldi csomagszállítás – GLS Hungary** a feladó kérésének megfelelően elvégzi a csomagok felvételét a Megbízó által megjelölt helyen, és a csomagok kézbesítését, oly módon, hogy a felvételtől a kiszállításhoz a küldemény mindvégig a Szolgáltató felügyelete alatt marad. A küldemény és a küldeményekkel kapcsolatos információk a feladó által is nyomon követhetők és a kézbesítés igazolása az Adatkezelési tájékoztatóban meghatározott határidőn belül visszakéreshető. Sikertelen kézbesítés esetén amennyiben a címzett vagy a jogosult átvevő nem tartózkodik a címhelyen a csomag érkezéséről szóló értesítő a címzett postaládájába kerül elhelyezésre. Ha erre nincs lehetőség, akkor az értesítő a címhelyen elhelyezésre kerül. A cím változása esetén **GLS Hungary** a **címponosítást** és a pontosított címre történő kiszállítást is vállalja. A szolgáltatásban a sikertelen kézbesítést követő második kézbesítési kísérlet is benne van. A feladó vagy a címzett rendelkezése alapján a csomag új címen vagy az eredeti címen, de más időpontban kerül kézbesítésre.

##### **EuroBusinessParcel** és **EuroBusinessSmallParcel:**

Megbízható, gyors és hatékony elsősorban közúti csomagszállítás háztól házig 47 európai országban kedvező tranzit idővel. Ezen export csomagszállítás igénybevétele különbözik attól, hogy milyen szerződés alapján rendeli azt meg a feladó. Export csomagszállítás így az alábbi országokba lehetséges:

Szerződés típusa	Országok, ahová export csomag küldhető
Hosszú távú megállapodás	az Európai Unió tagországai, , Norvégia, Svájc, Szerbia, Bosznia-Hercegovina, Montenegró, Izland, Albánia, Észak-Macedónia, Ciprus, Koszovó, Feröer-szigetek, Andorra, Gibraltár
GLS CsomagPontban és GLS Automatában feladott küldemények	az Európai Unióban található alábbi országok: <a href="https://csomag.hu/hu/csomagfeladas">https://csomag.hu/hu/csomagfeladas</a> <a href="https://ecsomag.hu/hu/arak">https://ecsomag.hu/hu/arak</a>

Szolgáltató a fenti listát jogosult egyoldalúan módosítani, melyből jogosult országokat törölni, illetve ahhoz új országokat adni azzal, hogy a változásról a Szolgáltató a változás hatályba lépését megelőző legalább 15 napon belül tájékoztatja a Megbízókat (feladókat).

A <https://ecsomag.hu-n> keresztül kizárólag a **GLS eCsomag** szolgáltatásnál megjelölt európai országokba történik export csomagfeladás.

Export csomagszállítást (**nemzetközi – csomagszállítás szolgáltató**), a **GLS Hungary** külföldi szerződött partnerei végzik, oly módon, hogy a küldeményekkel kapcsolatos információk és a kézbesítés igazolása a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatójában foglalt határidőn belül visszakéreshetők. Az export csomagoknál az átfutási idő (vámkezelés nélkül felvételtől a célország vámkezelést végző depójáig) célországonként eltérő: a felvételt követő 1-7. munkanap. Az export csomagok tartalmára és címezésére vonatkozó, a célországban érvényes rendelkezések korlátozások vagy tilalmak eltérőek lehetnek. A feladó kötelessége meggyőződni arról, hogy az adott termék szállításának a címzett országban van-e akadálya. A vámkezelés időszükséglete a helyi szabályoktól függően változó, költségeit a Megbízó vagy a Címzett viseli.

Amennyiben a Címzett export csomag esetében a vámkezeléshez kapcsolódó költségvállalási kötelezettségét nem teljesíti, a költségeket a **GLS Hungary** a Megbízóra terheli. A cím változása esetén a **GLS Hungary** címpontosítást és a pontosított címre történő kiszállítást is vállalja. Egyes országokban az első sikertelen kézbesítési kísérletet követően a csomag a címzett engedélye nélkül a szomszédba is kézbesíthető, vagy a címzett lakóhelyéhez (megadott kézbesítési címhez) legközelebb eső GLS CsomagPontban kerülhet tárolásra, ahonnan az elszállítást a címzett saját maga végzi. Amennyiben a címzett az erről szóló értesítésen feltüntetett időpontig nem jelentkezik a csomagért, akkor az újbóli kézbesítési kísérlet nélkül visszaszállításra kerül a feladóhoz. Egyes országokban a címzett előzetes írásos rendelkezése alapján a csomag aláírás nélküli kézbesítése is lehetséges. A csomagok kézbesítése minden esetben, a célországban érvényes szabályzatok alapján történik. Az export csomagokkal kapcsolatos panaszok kivizsgálása során a célországban érvényes üzleti feltételek irányadóak. Az export csomagok szállítása kapcsán – amennyiben a feladó a küldemény kézbesítését a továbbiakban nem kívánja – lehetőség van a küldemény címzettnek történő kiszállításának, kézbesítésének visszavonására. Az ilyen irányú kérelmeket **GLS Hungary** minden esetben továbbítja a partnerország irányába, de annak teljesülését garantálni nem tudja, tehát a küldemény visszafordítására vonatkozóan kötelezettséget a küldemény felvételét követően nem vállal.

A GLS külföldi partnereinek elérhetősége és az adott országban érvényes szállítási feltételek <https://gls-group.eu/EU/en/home> honlapon érhetőek el.

Export csomagok esetében egyes országokba történő kézbesítés alternatív átvevőhelyen történik, melynek listája a <https://gls-group.com/HU/hu/home> oldalon érhető el.

Ideiglenes kivitelre vagy garanciális cserére, javításra visszaküldendő termékek vámkezelését a **GLS Hungary** nem vállalja.

#### **GlobalBusinessParcel**

Átlátható és biztonságos csomagfeladás az **EuroBusinessParcel** és **EuroBusinessSmallParcel** szolgáltatásnál megjelölt országokon kívül más Európai Unión kívül eső országokba. A csomagok vámkezelést követően légi úton a Fedex (IATA Air Cargo Ügynökség) rendszerében jutnak el a címzethez.

Az export csomagok szállítása kapcsán – amennyiben a feladó a küldemény kézbesítését a továbbiakban nem kívánja – lehetőség van a küldemény címzettnek történő kiszállításának, kézbesítésének visszavonására. Az ilyen irányú kérelmeket **GLS Hungary** minden esetben továbbítja a partnerország irányába, de annak teljesülését garantálni nem tudja, tehát a küldemény visszafordítására vonatkozóan kötelezettséget a küldemény felvételét követően nem vállal.

Az import tilalma és korlátozása országokként eltérő lehet. A 335/2012. (XII. 4.) Korm. rendelet 2. §-ának d. pontjára tekintettel a **Megbízó** tartozik felelősséggel utána járni annak, hogy a szállítani kívánt javakat, termékeket fogadja-e a rendeltetési ország. Ezzel kapcsolatban **Megbízó** a **GLS Hungary** Vevőszolgálatánál telefonon is érdeklődhet. A Megbízó a behozatali tilalommal, korlátozással kapcsolatos szabályokat az alábbi helyen tekintheti meg: [\[https://www.nav.gov.hu/nav/vam/vaminformaciok\]](https://www.nav.gov.hu/nav/vam/vaminformaciok)

Ideiglenes kivitelre vagy garanciális cserére, javításra visszaküldendő termékek vámkezelését a **GLS Hungary** nem vállalja.

**GLS Hungary**-t nem terheli felelősség a külföldre szóló küldemény esetében a cím szerinti és a kezelésben részt vevő országban hatályos behozatali tilalommal (korlátozással) kapcsolatban. Továbbá a **Megbízó** kötelessége a biztosítás, és meggyőződni arról, hogy a légi fuvarozásnak nincs-e akadálya.

#### **GLS eCsomag**

A <https://ecsomag.hu> oldalon a Feladó által megrendelt szolgáltatás, melynek keretében a Szolgáltató a Feladó által meghatározott magyarországi felvételi címen vagy – feladó ilyen irányú választása esetében – GLS Automatában felveszi a postai küldeményt, majd a feladó által megjelölt kézbesítési címen azt kézbesíti. A kézbesítési cím Magyarország, valamint 24 európai ország lehet, ezen országok listáját a <https://ecsomag.hu> oldal tartalmazza. Az export csomagok címzésére, kezelésére és szállítására az **EuroBusinessParcel** és **EuroBusinessSmallParcel** szolgáltatásnál leírtak is a szolgáltatás jellegéből adódóan irányadóak. A GLS Automaták elérhetőségét, ahol a csomagot a feladó felvétel céljából elhelyezheti a Szolgáltató honlapja tartalmazza.

A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás esetében amennyiben a csomag felvételére magyarországi felvételi címen kerül sor, úgy a feladó kiválaszthatja a felvételi napot, mely a megrendelés leadását követő 5 munkanap bármelyike lehet. A feladó által munkanapokon 22:00-ig beérkező sikeres megrendelés esetén a futár a csomagot a következő munkanapon kíséri meg felvenni. Sikeres megrendelésnek minősül, ha a megrendelt szolgáltatás kifizetése az adott munkanapon 22:00-ig megtörténik. A munkanapon 22:00 után leadott sikeres megbízások esetében a csomagfelvétel ideje egy (1) munkanappal meghosszabbodik.

A **GLS Hungary** a csomagfelvétel napján a reggeli órákban Elektronikus értesítés útján tájékoztatja a feladót a csomagfelvevő futár telefonszámáról, valamint a csomagfelvétel várható időpontjáról egy három (3) órás tájékoztató jellegű időintervallum megadásával.

Amennyiben a feladó azt az opciót választja, hogy a csomagot a feladó a GLS Automatában helyezi el, vagy azt a GLS CsomagPonton adja fel, úgy a csomag felvételének napja a csomag GLS Automatában/GLS CsomagPonton történő igazolt elhelyezésének időpontja, melyről a Szolgáltató a feladót Elektronikus értesítés útján tájékoztatja a feladó által megrendeléskor megadott Elektronikus elérhetőség valamelyikén. Igazolt elhelyezésre a 7.3. pont szabályai irányadóak. A csomagot a feladónak legkésőbb a megrendelést követő 30 napon belül el kell helyeznie, illetve fel kell adnia.

Amennyiben a csomag felvételére ezen időn belül nem kerül sor, úgy az az adott csomagra vonatkozó GLS eCsomag szolgáltatás, illetve az ezen csomaghoz kapcsolódó többletszolgáltatások nyújtására vonatkozó szerződés automatikus megszűnését eredményezi. Ezen tényről és az elszámolás menetéről a Megrendelő e-mailben kap tájékoztatást.

A feladó egy megrendeléssel csak egyfajta csomagfelvételi opciót választhat (feladó által megadott címen történő felvétel vagy GLS Automatában/GLS CsomagPonton történő felvétel).

#### 4.3. BELFÖLDI MEGBÍZÓK/FELADÓK RÉSZÉRE VÉGZETT ÉRTÉKNÖVELŐ TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK:

Többletszolgáltatásnak minősülnek az alapszolgáltatáshoz kapcsolódó, a postai szolgáltatási szerződésben vállalt olyan további szolgáltatás, amelyet a Szolgáltató a postai

szolgáltatás részeként a feladó/Megbízó külön rendelkezése alapján vagy postai szolgáltatáscsomagba foglaltan nyújt.

**Hosszú távú megállapodás** esetében a jelen pontban rögzített minden többlétszolgáltatás igénybe vehető. Amennyiben a Felek egyedi szerződésben a jelen ÁÜF-ben foglaltaktól eltérően állapodnak meg a többlétszolgáltatások igénybevételéről, annak tartalmáról, akkor az egyedi szerződés rendelkezései élveznek elsőbbséget a jelen ÁÜF rendelkezéseihez képest.

GLS CsomagPonton **igénybe vehető értéknövelő többlétszolgáltatások:**

- **CashService**
- **FlexDeliveryService**
- **FlexDeliveryService** – rugalmas kézbesítés SMS kiegészítéssel
- **ShopDeliveryService**

A <https://ecsomag.hu> oldalon külön díj ellenében igénybe vehető többlétszolgáltatások:

- **CashService** (mely magában foglalja a **BankCardService** szolgáltatást is)
- **FlexDeliveryService**
- **FlexDeliveryService** – rugalmas kézbesítés SMS kiegészítéssel

Az egyes szerződések esetében igénybe vehető többlétszolgáltatások áttekintő táblázatát, illetve hosszú távú megállapodások esetében az adott szolgáltatás megrendelésének módját a 2. sz. melléklet tartalmazza.

#### **ContactlessDeliveryService**

Érintés nélküli kézbesítés – Ezen szolgáltatás kizárólag abban az esetben vehető igénybe, amennyiben a hatályos jogszabályi környezet lehetőséget biztosít az érintés nélküli kézbesítés alkalmazására. A szolgáltatást a **Megbízó** (feladó) vagy a **Címzett** is megrendelheti. A megrendeléseket írásban e-mailen vagy a **FlexDeliveryService** szolgáltatással megrendelt csomagok rendelkezési felületén, a Delivery Manageren keresztül kell leadni.

Érintés nélküli kézbesítés esetén a címzett nem helyez el aláírást az aláírást rögzítő technikai eszközben (szkennerben), helyette a futár rögzíti az átvevő nevét, az aláírás rovatban pedig a szolgáltatás kódja (CLD) kerül megjelenítésre. Az ily módon történt átadást ellenkező bizonyításig úgy kell tekinteni, hogy a címzett/egyéb jogosult átvevő ezzel elismeri a csomag sérülésmentes átvételét, így a csomag átvételével kapcsolatban a későbbiekben – különösen az aláírás hiányára hivatkozva – sem a címzett, sem a feladó kárigényt nem támaszt.

Ezen szolgáltatás esetében értelemeszerűen nem alkalmazhatók azok a jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített rendelkezések, melyek arra vonatkoznak, hogy a csomagokat kizárólag aláírás ellenében lehet a címzett/egyéb jogosult átvevő részére kézbesíteni.

#### **Guaranteed24Service**

Garantáltan másnapra – Ezzel a szolgáltatással **GLS Hungary** garantálja a felvételt követő munkanapon történő kézbesítést – pénz visszafizetési garanciával. Ha **GLS Hungary** hibájából ez nem történik meg, úgy a **GLS Hungary** visszafizeti a szolgáltatás díjának kétszeresét, és a fuvardíjat. Nem minősül késedelmesnek a kézbesítés abban az esetben, ha a csomag határidőben történő kézbesítése azért volt sikertelen, mert a kézbesítés megkísérlésekor a címzett vagy más jogosult átvevő nem volt elérhető a címben megjelölt helyen, a feladás adathiányos volt, a cím hibás, hiányos, vagy nem teljes, a címzett az átvételt megtagadta, vis maior esemény következett be.

Vis maioroknak minősülnek a GLS hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokádnak, export-import tilalom, érdekszférán kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a GLS számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható. Vis maioroknak minősül továbbá a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a GLS létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés.

A szolgáltatás nem vonatkozik az egyéb export forgalomban továbbított csomagokra.

#### **Pick&ReturnService**

Felvétel & Visszaszállítás

GLS Hungary szerződött partnere megbízásából a megjelölt munkanapon és helyen felveszi a csomagot, és azt Magyarországon a Megbízónak kézbesíti. Sikertelen felvétel esetén a GLS 5 (öt) munkanapon belül ismételt próbálkozást tesz a csomagfelvételre, amennyiben a csomagfelvétel újból sikertelen a megbízás törlésre kerül. Belföldi felvételek esetén, a munkanapokon 22 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 22:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje 1 munkanappal meghosszabbodik. Nemzetközi felvételek esetén ez a határidő 16:00 órára módosul.

#### **Pick&ShipService**

Felvétel & Átszállítás

GLS Hungary, szerződött partnere megbízásából a megjelölt munkanapon és helyen felveszi a csomagot, és azt a magyarországi megadott címre kézbesíti. Sikertelen felvétel esetén a GLS 5 munkanapon belül ismételt próbálkozást tesz a csomagfelvételre, amennyiben a csomagfelvétel újból sikertelen a megbízás törlésre kerül. Belföldi felvételek esetén, a munkanapokon 22 óráig beérkező megbízások teljesítésére a következő munkanapon kerül sor. A 22:00 óra után rögzített megbízások teljesítési határideje 1 munkanappal meghosszabbodik. Nemzetközi felvételek esetén ez a határidő 16:00 órára módosul.

Fenti rendelkezés nem alkalmazandó a GLS Automatában feladott rendszeridegen státuszú csomag esetében.

#### **CashService** - Utánvét

##### **Általános szabályok:**

Utánvét az alapszolgáltatás mellé igénybe vehető olyan többlétszolgáltatás, amelynek teljesítése során a Szolgáltató a postai küldeményt a feladó által meghatározott összeg készpénzben történő beszedését követően kézbesíti, és az így beszedett összeget a címzett megbízásából a feladó részére a Hpt. 6. § (1) bekezdésében meghatározott valamely pénzforgalmi szolgáltatás keretében juttatja el.

A Megbízó/feladó által, a beszedett utánvét átutalásához csomagonkénti egyedi bankszámlaszám megadását a **GLS Hungary** csak abban az esetben fogadja el, amennyiben ezen bankszámlaszám belföldi pénzügyintézetnél vezetett.

**GLS Hungary** fenntartja a jogot a tranzakciós illetékből származó többletköltségek továbbszámolására. **GLS Hungary** fenntartja a jogot a 2008. évi III. törvény szerinti kerekítési szabályok alkalmazására.

##### *Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok*

A beszedhető utánvétel összege készpénzzel történő beszedés esetén 500.000 Ft.

Belföldi viszonylatban háhozszállítással kézbesítendő csomag esetén a beszedhető utánvétel maximális összege 2.000.000 Ft. A csomag kézbesítésének átirányítása GLS CsomagPontba vagy Automatába nem lehetséges. Az utánvétel megfizetése 500.001 Ft-tól kizárólag bankkártyás fizetési móddal lehetséges.

Import és export csomag esetén a maximálisan beszedhető utánvétel összege 500.000 Ft.

Az utánvétel elszámolása és átutalása a Megbízó cégkivonatán feltüntetett bankszámlaszámra hetente legalább kétszer automatikusan megtörténik, az utánvétel szolgáltatás díja tartalmazza az adott országon belüli utalás költségét is. A szolgáltatás díja a csomag átadásának megfiúszulása esetén is felszámolásra kerül. Export esetén amennyiben a Megbízó rendelkezik egy a célországban a helyi valutában vezetett folyószámlával (pl.: Szlovákiában vezetett EUR, Csehországban vezetett CZK, Lengyelországban vezetett PLN, Romániában vezetett RON és Szlovéniában vezetett EUR, és Horvátországban vezetett HRK folyószámlával), úgy ezen folyószámlára kerül az utánvétel összege megfizetésre. Amennyiben a Megbízó nem ilyen folyószámlát ad meg az utánvétel átutalásra, az átutalással kapcsolatos többletköltségek a Megbízót terhelik.

*GLS CsomagPonton feladott küldeményekre irányadó speciális szabályok*

GLS CsomagPonton feladott küldemény esetén a maximálisan beszedhető utánvétel összege 500.000 Ft, mely összeg független a küldemény megrendelt kézbesítési módjától.

Utánvétel beszedés a **Feladó** szabályszerű, írásos megbízása esetén csak belföldön kézbesített csomagok esetén történik.

A **GLS Hungary** a beszedett utánvéteket a **Feladó** által adott csomagfeladás nyomtatványon megadott bankszámlaszámra utalja át. A **GLS CsomagPont** csak a hiánytalanul kitöltött utánvétel beszedési megbízást fogadhatja el. A beszedett utánvéteket a **GLS Hungary** teljes felelősséggel tartozik. A szolgáltatás díja a csomag átadásának megfiúszulása esetén is felszámolásra kerül.

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatásra irányadó speciális szabályok

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt utánvétel szolgáltatás maximálisan beszedhető utánvétel összege 500.000 Ft, mely összeg független a küldemény megrendelt kézbesítési módjától.

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt alapszolgáltatás (GLS eCsomag) mellett a feladó utánvétel szolgáltatást is megrendelhet a belföldön kézbesített csomagokra vonatkozóan. Az utánvéteket a Szolgáltató készpénzben vagy bankkártyával szedi be, az itt megrendelt szolgáltatás esetében tehát a **CashService** és **BankCardService** egy szolgáltatást takar, a **BankCardService** szolgáltatást tehát külön nem kell a feladónak megrendelnie.

**BankCardService** - Bankkártyás fizetés

*Általános szabályok*

Utánvétel beszedési szolgáltatás egy fajtája, ezen szolgáltatás megrendelésével az utánvétel összege bankkártyával is kiegyenlíthető a címzett által.

A beszedhető utánvétel maximális összegére, a kerekítés szabályaira, az utánvétel utalásra szolgáló bankszámlaszám megadására a **CashService** szolgáltatás Általános szabályok pontja alatt szereplő szabályokat is alkalmazni kell.

*Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok*

A szolgáltatás kizárólag a **CashService** szolgáltatással együttesen rendelhető meg a Megbízó által belföldi, valamint Szlovákiába, Szlovéniába és Csehországba történő export csomagszállításra. Az export csomagszállítások esetében kizárólag a három országra együttesen rendelhető meg a szolgáltatás, tehát úgy, hogy a Megbízó azt az említett három ország mindegyikében igénybe veszi. A bankkártyás fizetés a futárok által kezelt mobil terminálokön keresztül történik. A fizetés hitelkártyával, valamint betéti kártyával is teljesíthető, a következő kártyák kerülnek elfogadásra: MasterCard, Maestro, Visa, American Express.

Amennyiben az utánvétel összege az 500.001 Ft-ot eléri vagy meghaladja a **BankCardService** szolgáltatás automatikusan megrendelésre kerül.

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatásra irányadó speciális szabályok

A **CashService** szolgáltatásnál leírt szabályok alkalmazandók.

*A GLS Automatára vonatkozó speciális szabályok*

GLS Automatából kézbesített utánvétes csomagok esetében az utánvétel megfizetése kizárólag bankkártya terminálon keresztül lehetséges. Csak az utánvétel összegének kifizetése esetén vehető fel a csomag.

A POS terminálon keresztül megfizetett utánvétel összegeket **GLS Hungary** számláján történő jóváírást követően **GLS Hungary** továbbutalja a **Megbízónak/Feladónak**.

*ExchangeService*

Csomagcsere – **GLS Hungary** cserecsomagot vesz fel azon csomagok kézbesítésekor, melyeknél ez a szolgáltatás megrendelésre kerül.

*AddresseeOnlyService*

Bizalmas küldemény – A szolgáltatás megrendelésével, a feladónak lehetősége van az átvevő személyt megjelölni. A csomag kézbesítése a megjelölt átvevő által felmutatott, személyazonosságot igazoló hatósági fényképes igazolvány bemutatása ellenében történik. Az igazolvány azonosítószáma elektronikus úton kerül rögzítésre a kézbesítéskor.

*ScheduledDeliveryService*

Ütemezett kiszállítás – A szolgáltatás megrendelésével a feladó kérheti, hogy a csomagot a felvételt követő munkanapon az előre megadott minimum 2 órás időintervallumon belül kézbesítse a GLS, 8-20 óra között. A szolgáltatás csak a GLS ügyfélrendszerekben megjelölt településeken érhető el.

*DayDefiniteService*

Kézbesítés meghatározott napon – A szolgáltatás megrendelésével, a feladó előre rendelkezhet arról, hogy a csomagot melyik munkanapon kézbesítse **GLS Hungary**, a felvételt követő 5 munkanapon belül. A szolgáltatás a GLS Connect szoftver segítségével és a GLS Online felületén rendelhető meg.

*LateCollectionService*

Késői felvétel – a szolgáltatás megrendelésével, **GLS Hungary** munkaidőn túl is vállal rendszeres csomagfelvételt, mely

kizárólag előre meghatározott és megállapodott csomagvolumen esetén vehető igénybe.

#### **DocumentReturnService**

Okmánykezelés – Megoldás azokra a helyzetekre, amikor a csomagot kísérő speciális szállítási dokumentációt igazoltatni kell a címzettel, és azt a feladónak vissza kell juttatni.

Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek.

Meghatározott hipermarketek esetén szállítólevél, illetve egyéb áruátvételi okmányok visszaforgatása csak és kizárólag a Tételes átadás szolgáltatás (ItemisedDeliveryService) megrendelése esetén kerül teljesítésre.

#### **ItemisedDeliveryService**

Tételes átadás – Előzetes megállapodás alapján **GLS Hungary** tételesen átadja az árut meghatározott hipermarketekben, és a leigazolt szállítólevelet visszajuttatja a Feladónak. A **GLS Hungary** külön szervezettel látja el a feladatot, a gépkocsivezető nem ad át tételesen árut.

A GLS Hungary dönthet arról, hogy a tételes átadást az adott esetben alkalmazza-e vagy sem. Abban az esetben, ha a tételes átadásra bármely oknál fogva nincs mód, úgy a **GLS Hungary** a csomagokat tételes átadás nélkül kézbesíti az adott címen. Ezesetben a tételes átadásért járó többletszolgáltatás díja nem kerül számlázásra. Azokban az esetekben, amikor **GLS Hungary** csak a tételes átadás teljesülése esetén tudja a csomagokat kézbesíteni, az átadások szükségességéről és teljesítéséről **GLS Hungary** külön nem értesíti ügyfeleit. A tételes átadás díja a **Megbízót** terheli. Egyes hipermarketek esetén csak és kizárólag ezen szolgáltatás keretén belül vállalja a GLS a szállítást, függetlenül a Tételes átadás megrendelésétől.

**GLS Hungary** a szolgáltatást minden esetben automatikusan megrendeltnek tekinti, ha a **Megbízó** az érintett hipermarketekbe küldi a csomagot. A szolgáltatás díja ezekben az esetekben automatikusan kiszámlázásra kerül. Az aktuális áruházlista a <https://gls-group.com/HU/hu/home> honlapon elérhető.

Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek.

#### **DisplayService**

Polcserviz – A csomagszállítás kiegészítő és megbízható szolgáltatása. A Megbízók utasítása szerint a kiszállított árut **GLS Hungary** tételesen átadja, és a polcservizt ellátja, és a leigazolt átvételi elismervényt a feladónak visszajuttatja. (Kizárólag hipermarketekben.)

Erre a szolgáltatásra a 16. pont káreseményekre vonatkozó szabályai nem érvényesek.

#### **StandbyService**

Címzett viszi el – A csomagot a címzett a depóban veheti át előzetes egyeztetés alapján. A depók elérhetőségei megtalálhatóak a <https://gls-group.com/HU/hu/home> honlapon.

#### **SaturdayService**

Szombati kiszállítás – A szolgáltatás megrendelésével, a pénteken feladott csomagokat (csak és kizárólag Budapesten) szombaton kézbesíti **GLS Hungary**.

#### **DeclaredValueInsuranceService**

A postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi. CLIX. törvény 2.§. 8. pontjában meghatározott értéknylvánítás –szolgáltatás, amely alapján **GLS Hungary**-t a csomaggal kapcsolatban a szolgáltatás szerződészerű teljesítéséért a küldemény elveszése, megsemmisülése, teljes vagy részleges kára esetén a feladó által a feladáskor meghatározott érték erejéig kártérítési felelősség terheli. Az értéknylvánítás-szolgáltatás

esetileg, csomagonként, a fuvardíj és a szolgáltatási díj megfizetése ellenében vehető igénybe.

Az értéknylvánítás-szolgáltatás legmagasabb összege belföldi csomagok esetén maximum 500.000 Ft, export csomagok esetén maximum 200.000 Ft.

Ha a feladó az értéknylvánításban megjelölt összegként a tényleges kereskedelmi értéknél magasabb összeget tüntetett fel, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeg helyett a csomag tartalmának tényleges kereskedelmi értékét, ha az értéknylvánításban megjelölt összeg alacsonyabb a tényleges kereskedelmi értéknél, úgy az értéknylvánításban megjelölt összeget kell a kártérítési átalány számítása során alapul venni. Ha az értéknylvánított csomag megsemmisül, teljesen vagy részlegesen elvesz, vagy megsérül, **GLS Hungary** az alábbiak szerint köteles kártérítési átalányt fizetni:

a) a csomag megsemmisülése vagy teljes elveszése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege az értéknylvánításban megjelölt érték összege,

b) a csomag részleges elveszése vagy megsérülése esetén a fizetendő kártérítési átalány összege úgy aránylik az értéknylvánításban megjelölt érték összegéhez, ahogyan a keletkezett kár aránylik a küldemény teljes értékéhez.

#### **ShopReturnService**

GLS Csomagponton vagy GLS Automatában történő visszaküldési szolgáltatás - A szolgáltatás Feladó/Megbízó általi megrendelése esetén, amennyiben a Címzett a megrendelt árut vissza kívánja küldeni, csomagja visszaküldését költségmentesen kezdeményezheti egy általa választott GLS Csomagponton vagy GLS Automatában a Feladó/Megbízó által a csomag Címzett részére történő kézbesítésekor mellékelt visszaküldési címke használatával.

A szolgáltatást a Feladó/Megbízó a MyGLS ügyfélrendszerében a csomagfeladás alkalmával tudja megrendelni, utólagos rendelkezés nem lehetséges.

#### **LockerReturnService**

GLS Automatán keresztül történő visszaküldési szolgáltatás, ahol a Megbízó részére – aki jelen szolgáltatás tekintetében a címzett – a feladó csomagot küld vissza. A szolgáltatás kétféle módon rendelhető meg:

1. A feladó a visszaküldést a Megbízótól rendeli meg a Megbízó által üzemeltetett Ügyfélportálon keresztül, a Megbízó pedig ezt követően a Szolgáltatótól rendeli meg **LockerReturnService** szolgáltatást. A szolgáltatást a Megbízó a Szolgáltatótól kizárólag myGLS API-n keresztül rendelheti meg.
2. A feladó az [gls-group.com](https://gls-group.com) oldalon keresztül található linken keresztül rendeli meg a **LockerReturnService** szolgáltatást.

A szolgáltatás csak Magyarországon elhelyezett GLS Automata és Magyarország területén található visszaküldési cím esetében vehető igénybe. A 2. pontban megjelölt esetben a csomag visszaküldési címe a Szerződött partner által a Szolgáltató felé megadott magyarországi cím.

Az 1. pontban felsorolt visszaküldési szolgáltatás igénybevételének további feltétele, hogy a Megbízó a feladás rögzítéséhez és a Szolgáltató részére történő megküldéséhez szükséges Ügyfélportált működtessen, melynek minimális tartalmát a jelen Általános Üzleti Feltételek 6. sz. melléklete tartalmazza.

A szolgáltatás díját mind az 1. mind a 2. pontban történő megrendelés esetében a Megbízó fizeti meg a Szolgáltató felé.

A fenti kötelezettségek teljesítéséért a Megbízó tartozik felelősséggel.

A **LockerReturnService** Szolgáltatótól történő megrendelését követően a Szolgáltató a Megbízó vagy a Megbízóval történt külön megállapodás esetében közvetlenül a jelen szolgáltatás szerinti feladó részére csomagszámot és vonalkódot küld, melynek segítségével a feladó a csomagot az általa választott GLS Automatában feladja. A feladó és a Szolgáltató között a csomag felvételével jön létre a postai szolgáltatási szerződés, ahol a csomag igazolt felvételének időpontja az az időpont, amikor a csomag GLS Automatában történő elhelyezését a Szolgáltató megerősíti, és erről a Szolgáltató emailben tájékoztatja a feladót. A csomag felvételével a feladó elfogadja a jelen ÁUF-ben foglaltakat.

A csomaggal, így különösen annak felvételével, csomagolásával, a csomag tartalmának megfelelőségével, címmel kapcsolatos kötelezettségeikért a feladó tartozik felelősséggel.

A csomagot a feladónak legkésőbb a **LockerReturnService** megrendelését követő 30 napon belül el kell helyeznie a GLS Automatában. Amennyiben a csomag ezen időn belül nem kerül elhelyezésre a GLS Automatában, úgy a feladó a csomagot a GLS Automatában elhelyezni már nem tudja, ezesetben újra meg kell rendelnie a Megbízótól ezen szolgáltatást.

#### **InternationalShopReturnService**

Európai GLS Csomagponton vagy GLS Automatában történő visszaküldési szolgáltatás, amely a <https://gls-group.com/HU/hu/rendszeres-csomagfeladas/szallitas-menete/szolgáltatások> oldalon feltüntetett országokból történik a Feladó/Megbízó magyarországi telephelyére. A szolgáltatás Feladó/Megbízó általi megrendelése esetén, amennyiben a Címzett a megrendelt árut vissza kívánja küldeni, csomagja visszaküldését kezdeményezheti egy általa választott GLS Csomagpontban vagy GLS Automatában visszaküldési címke vagy QR/PIN-kód (kizárólag a szolgáltatások menüpontban feltüntetett országokban) használatával. A szolgáltatást a Feladó/Megbízó az erre kialakított portálon vagy API-interfészen keresztül tudja megrendelni. A szolgáltatás megrendelését követően a Címzett e-mailben megkapja a visszaküldéshez szükséges címkét vagy QR/PIN-kódot. A visszaküldési címke kinyomtatásáról a Címzett gondoskodik.

#### **SMSService**

SMS értesítés. A **Megbízó** megbízásából **GLS Hungary** a csomagfeladásra történt előkészítéséről SMS-ben tájékoztatja a címezettet. Ez az üzenet azonban nem garantálja a csomag **GLS Hungary** részére történő átadását. A szöveges üzenetet a **Megbízó** fogalmazza meg, amely tartalmazhatja a csomag azonosítószámát, az utánvét összegét. Az SMS végére automatikusan felkerül a címzetteknek fenntartott **GLS Hungary** Ügyfélszolgálat telefonszáma. A szolgáltatás terjedelme legfeljebb 160 karakter lehet.

#### **PreadviceService**

**GLS Hungary** a kézbesítés napján a reggeli órákban SMS-ben tájékoztatja a címezettet a csomag várható érkezéséről. A szöveges üzenet tartalmazza a csomag azonosítószámát, a kézbesítés várható idejét (95%-os pontossággal) egy 3 órás időintervallumban és a **GLS Hungary** kézbesítést végző futár telefonszámát.

#### **FlexDeliveryService – Rugalmas kézbesítés**

A szolgáltatás megrendelésével **GLS Hungary** a csomagok címezetteknek (belföldön, valamint Csehországban,

Horvátországban, Szlovákiában, Szlovéniában és Romániában 3 kiszállítási kísérletet biztosít, és hat különböző kézbesítési alternatíva elérését teszi lehetővé. A címzett a feladást követő első értesítés alkalmával a tárolási határidők figyelembevételével, online felületen rendelkezhet egy új időpontban történő kiszállításról, egy általa megadott új címen történő kézbesítésről, a csomag egy választott CsomagPontba, GLS Automatába történő kiszállításáról vagy annak **GLS Hungary** depóiban történő személyes átvételéről, illetve megtagadhatja a csomag átvételét. Rendelkezés hiányában belföldön a csomag a feladást követő első, negyedik és hatodik munkanapon kerül automatikusan kiszállításra. Az ezen szolgáltatás kapcsán Elektronikus elérhetőségen küldött tájékoztatás a kézbesítés várható idejét 95%-os pontossággal tartalmazza.

A **FlexDeliveryService** szolgáltatás a fentiekben túl igénybe vehető a <https://gls-group.com/HU/hu/rendszeres-csomagfeladas/szallitas-menete/szolgáltatások> oldalon az ezen szolgáltatás leírásnál szereplő országokban azzal, hogy a szolgáltatás tartalma országonként eltérhet. Ennek részletes szabályait, így azt, hogy a **FlexDeliveryService** szolgáltatás az adott országban pontosan milyen tartalmat jelöl az adott ország Általános Üzleti Feltételei tartalmazzák részletesen, mely dokumentum a <https://gls-group.eu/GROUP/en/home> oldalon az adott ország kiválasztását követően ezen ország honlapján érhető el.

A szolgáltatással kapcsolatos további információk, az elérhető országok listája a <https://gls-group.com/HU/hu/home> honlapon elérhetőek.

A szolgáltatást az alapszolgáltatással egyidejűleg kell megrendelni az alábbiak szerint:

Szerződés típusa	Megrendelés módja
Hosszú távú megállapodás	minden csomagra vagy eseti jelleggel, a GLS ügyfélrendszereinek felületén
GLS CsomagPontban feladott küldemények	a küldemény feladásakor a GLS CsomagPontban
A <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> oldalon megrendelt szolgáltatás	a megrendelés leadásakor a GLS eCsomaggal együtt a <a href="https://ecsomag.hu">https://ecsomag.hu</a> felületen

A GLS CsomagPonton feladott küldemények, valamint a <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatás esetében az alapszolgáltatás megrendelését követően nincs mód ezen többlétszolgáltatás utólagos megrendelésére a már feladott küldeményre vonatkozóan.

#### **FlexDeliveryService – Rugalmas kézbesítés SMS kiegészítéssel**

A szolgáltatás a **FlexDeliveryService** szolgáltatáson túl magában foglalja az email értesítésen felül SMS kiküldését is a címezett részére.

Ezen szolgáltatásra a **FlexDeliveryService** szolgáltatásnál leírtak irányadók.

#### **ShopDeliveryService**

A szolgáltatás megrendelésével belföldön és számos Kelet-Európai országban (Szlovákia, Szlovénia, Csehország, Románia és Horvátország területén) GLS CsomagPontba vagy GLS Automatába kérhető az első kiszállítás. A GLS SMS-ben és e-mailben tájékoztatja a címezettet arról, hogy a csomagja megérkezett a GLS CsomagPontba. Az átvételnél a címezetteknek be kell mutatnia a személyazonosságát igazoló okmányát és hivatkozniuk kell a csomagszámra.

Megrendeléskor célszerű több lehetséges átvevő személyt megjelölni. Bővebb információ, valamint letölthető segédanyagok a [www.csomag.hu](http://www.csomag.hu) oldalon érhető el. A ShopDelivery Service szolgáltatással feladott csomagok kizárólag a **Megbízó** által választott CsomagPontba vagy a megjelölt GLS Automatába kézbesíthetők, a címzett címére nem.

### GLS Automatába történő kézbesítés

GLS Automatába történő kézbesítés az alábbi esetekben történhet,

- ha a **Megbízó/feladó** a **ShopDeliveryService** vagy a **FlexDeliveryService** szolgáltatást megrendeli, vagy
- a címzett a **FlexDeliveryService** szolgáltatás keretein belül ezt a kézbesítési módot választja vagy
- a <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül a **szolgáltatás így kerül megrendelésre.**

A GLS Automatában elhelyezhető csomag maximális méretét a jelen ÁÚF 8. pontja tartalmazza.

A GLS Automatába történő kézbesítés részletes szabályai a jelen ÁÚF 7. pontjában találhatók.

### GLS CsomagPontba történő kézbesítés

**FlexDeliveryService** szolgáltatás esetén, a Címzett rendelkezése alapján a kézbesítés GLS CsomagPontba is történhet. **ShopDeliveryService** esetén már első kiszállítás a GLS CsomagPontba történik. A GLS CsomagPontban a csomagok átadása a címzett vagy a címzett által meghatalmazott személy fényképes igazolvány általi beazonosítása és csomagszám elkérése mellett a kézbesítési dokumentum (CsomagPont Rollkarte) aláírását követően történik.

Azokat a csomagokat, amelyeket egy sikertelen kézbesítési kísérlet után a GLS CsomagPont üzemeltetőnek átadásra kerültek, vagy amelyek kézbesítési címe maga a GLS CsomagPont, a GLS CsomagPont üzemeltető tárolja, és adja át a Címzett részére.

#### ContactService

Címzettek telefonos előértesítése. A csomag tervezett kézbesítését megelőző egy órán belül a GLS futár felhívja a címzettet és tájékoztatja a szállítás várható időpontjáról. A hívás tájékoztató jellegű, további időpont egyeztetésre nem ad lehetőséget.

#### HazardousGoodsService

Külön írásos megállapodás alapján ADR hatálya alá eső, meghatározott osztályba tartozó, veszélyes áruk szállítása belföldön csak és kizárólag engedélyes vagy korlátozott mennyiségben.

Mentességgel történő veszélyes áru szállítása (kivéve ADR 1.1.3.6), ami azt jelenti, hogy az ADR 1.1.3. szakasza szerinti szállítások esetében csak az előírások egy részének betartása szükséges.

### 5. CSOMAG, CSOMAGCÍMKE, CSOMAGOLÁS, CÍMZÉS, LEZÁRÁS

Az áru gondos és szakszerű csomagolása biztosítja azt, hogy a feladott csomag a gépi csomagkezelésre, rakodásra, hatékony közúti továbbításra alkalmas legyen és így az áru

sérülésmentesen érkezen meg a címre. **GLS Hungary** csak a megfelelően becsomagolt, és megcímezett küldeményekért vállal felelősséget, így különösen kártérítési felelősséget.

- A csomagok kezelése **GLS Hungary** rendszerben iparszerű technológiával történik, ezért nem adhatók fel az olyan csomagok, melyek a csomagszállításban használatos iparszerű technológiával nem kezelhetők. A csomagolásnak minden esetben biztosítani kell a tartalom minőségének megóvását és épségét, valamint azt, hogy a tartalomhoz a csomagolás megsértése nélkül ne lehessen hozzáférni. A csomagolásnak biztosítania kell továbbá, hogy a szállítás során a csomag tartalma sérülésmentes maradjon, természetes személyek életében, egészségében és testi épségében, továbbá egyéb tárgyokban, csomagokban kárt ne okozzon. A csomagolásnak kellően erősnek kell lennie ahhoz, hogy más csomagokkal való érintkezéssel (pl. egymásra rakás) vagy az iparszerű technológiából adódó fizikai hatásokkal (forgatás, görgőoron továbbítás, 1 méter magasságból történő leesés stb.) illetve a dinamikus igénybevételekkel (pl. leejtés, nagy erejű ütés) szemben is megőrizze a küldemény sértetlenségét. A csomagolásnál a fentiekben túlmenően a következő feltételeket kell teljesíteni:
- Csak teljesen lezárt csomag adható fel.
- Raklapon, faladában elhelyezett termék nem adható fel.
- A megfelelő csomagolás minden esetben a külső és belső csomagolás együttes meglétét jelenti, ahol a külső csomagolás 5 rétegű kartondoboz vagy azzal egyenértékű formatartó csomagolóanyag.
- Olyan csomag, melyből hosszú, hegyes részek állnak ki nem alkalmas a csomagszállításra.
- A dobozokat optimálisan ki kell használni, a csomagolóanyag megfelelő mérete és minősége, valamint a teljes tér belső kitöltése megóvjaa az árut. A termék valamint több termék egy dobozban történő elhelyezése esetében a termékeket úgy kell csomagolni, azok a csomagon belül ne mozduljanak el, ne érjenek össze és ne érintkezzenek közvetlenül a doboz falával. Több termék esetében ügyelni kell arra, hogy a csomagban megfelelő térelválasztó és térkitöltő anyagok kerüljenek elhelyezésre a sérülés elkerülése érdekében.
- Törékeny áru valamint a dinamikus igénybe vétellel szemben kevésbé ellenálló termékek (pl. gránit, porcelán, üveg, öntvények, tükör) esetében hungarocellel vagy egyéb bélelő, töltőanyaggal kell a terméket körbevenni, külső csomagolásként kizárólag 5 rétegű formatartó kartondoboz fogadható el. A „Törékeny” jelzés gondosságra int, de nem védi az árut,
- A javításra visszahívott híradástechnikai cikkeket és egyéb termékeket az eredeti, komplett csomagolásban, megfelelő kitöltéssel adassák fel, felvétel (Pick&Ship, Pick&Return Service és Exchange Service) esetén.
- A csomagba helyezett üvegeket, flakonokat egymástól, valamint alulról és felülről is védőréteggel kell védeni, és megfelelő térelválasztó és térkitöltő anyagokat kell használni.
- Különleges alakzatú, nehezen csomagolható árut a zsugorfóliázáson belül is védeni kell egyéb csomagolással.
- A kartondobozt a feladó céges logójával ellátott ragasztószalaggal zárják le minden oldalról, amennyiben erre mód van.
- Összepántolt, összeragasztott vagy fóliázott dobozok nem adhatóak fel, mert a csomagolás széteshet, és csak a címkével azonosított csomagegység ér célba.
- A címkést, a csomagjegyet, a szállítólevelet tartalmazó tasakot, illetve a külön szolgáltatásokat azonosító matricákat a csomag legnagyobb felületére kell ragasztani,



- Több csomag egy címre történő feladása esetén a különleges szolgáltatásokat jelölő matricákat minden csomagra fel kell ragasztani.
- Utánvétel megrendelése esetén a beszedendő összeget az Utánvétel listán vagy az elektronikus úton küldött adatok segítségével és a küldeményen, a **GLS Hungary** által rendszeresített matrica alkalmazásával, (több csomag esetén az utánvétel matricát minden csomagra fel kell ragasztani és a beszedendő összeget) az egyes csomagok értékének megfelelően, kell feltüntetni. Hibás, hiányos megrendelés esetén **GLS Hungary** egyeztetést kísérel meg.
- A veszélyes áruk szállítása Engedményes vagy Korlátozott mennyiségben kizárólag az ADR 3.4 és 3.5. fejezete alapján mentességet élvező termékekre, előzetes írásos megállapodás alapján biztosított. **GLS Hungary** nem ellenőrzi a csomagok tartalmát. A **Megbízó** (feladó) köteles ellenőrizni, hogy az átadott csomag tartalmára a hivatkozott ADR mentességek valamelyike érvényes-e. A szállításra vonatkozó mentesség a Megbízó (feladó) előzetes írásos értesítése hiányában nem érvényes, ilyenkor **GLS Hungary** a csomagot ADR hatálya alá eső veszélyes árunak minősíti, és szállítását felfüggeszti. A **Megbízót** (feladót) teljes vagyoni felelősség terheli a **GLS Hungary**-val szemben, ha a veszélyes áru szabályai alóli mentességről hiányosan, vagy hibásan nyilatkozott. A **Megbízó** (feladó) hibás vagy hiányos nyilatkozatából adódó káresemények, hatósági bírságok és büntetések összege a **Megbízót** (feladót) terheli.
- Amennyiben a nem ADR hatálya alá eső terméket olyan csomagoló anyagban helyezik el, amely ADR-re utaló jelöléseket tartalmaz, úgy az ADR-re utaló jelöléseket el kell távolítani. Amennyiben az ADR-re utaló jelölések eltávolítására nem kerül sor, a **GLS Hungary** a csomagoláson fennmaradó jelölések alapján jogosult a küldemény felvételét visszautasítani vagy a szállítást megtagadni vagy felfüggeszteni.
- ADR hatálya alá eső áruk csomagolásának az ADR vonatkozó előírásainak is meg kell felelni.
- Gumiabroncsok szállítása fóliázva történhet. Maximum 2 gumiabroncs alkothat egy egységet. A gumiabroncsok fóliázása, egymáshoz rögzítése úgy történjen, hogy a szállítás és rakodás közben biztosítsa a gumiabroncsok összetartozását és a csomagcímke megfelelő elhelyezését.
- A bútorlapokat 5 rétegű kartonpapírban él- és sarokvédelemmel ellátva kell becsomagolni.
- **GLS Hungary** nem vállalja a hőkezelést igénylő termékek kezelését ezért a csomagolásnak olyannak kell lennie, hogy a tartalom épségét -25C és +65 C fok között is biztosítsa.

Amennyiben a csomagolás a fenti követelményeket felismerhetően nem elégíti ki akkor **GLS Hungary** köteles megtagadni a csomagok átvételét.

A vödörös, kannás és a görgősoron nem továbbítható termékeket **GLS Hungary** rendszeridegennek minősíti. Ezen csomagok kezeléséért **GLS Hungary** nem megfelelő csomagolás jogcímen felárat számít fel.

**GLS Hungary** fontosnak tartja a károk elkerülését, így ügyfeleinek ingyenesen csomagolási tanácsot ad, mely a Vevőszolgálat útján kérhető.

A „**Törékeny címke**” alkalmazása nem mentesíti a feladót az áru természetének megfelelő csomagolási kötelezettség alól, nem védi meg az árut!

**GLS Hungary** a csomagok azonosításához egyedi vonalkóddal ellátott öntapadós etikettet, azaz csomagcímkeét ingyenesen biztosít. A csomagcímke a címadatokon felül a csomag egyedi azonosítószámát is tartalmazza. A GLS Csomagcímke a GLS Ügyfélrendszereinek felületén, valamint a GLS API segítségével is előállítható. A csomagcímkek és a csomagszám intervallumok biztonságos, illetve a Szolgáltató utasításainak megfelelő felhasználásáért, továbbá azért, hogy a Megbízó részére adott felhasználói azonosítók, jelszavak biztonságos tárolásáért, valamint azért, hogy ezekhez jogosulatlan személyek ne férjenek hozzá, a **Megbízót** terheli felelősség. A Megbízó tudomásul veszi, hogy egy azonosítószámmal csak egy csomag adható fel, azon esetekben is, ha a csomagok eltérő szállítási adatokkal kerültek rögzítésre. Emellett a Megbízó felelőssége gondoskodni arról, hogy a kézbesítendő csomag esetében a csomagolásra és címzésre vonatkozó szabályok maradéktalanul teljesítésre kerüljenek, egy csomagon egy címke kerüljön felragasztásra. Megbízó köteles a részére átadott csomagcímkekkel feladott csomagok szállítási költségét megfizetni.

**GLS CsomagPontban történő feladás esetén a** feladó köteles minden csomagot a **GLS Hungary** által jóváhagyott és hiánytalanul kitöltött dokumentummal ellátni és/vagy azt mellékelni. A feladó felel a hiányosságból vagy rossz címzésből (pl.: postafiók) eredő bármilyen hiba következményeire.

A GLS csomagcímken az alábbiakat kell a feladónak megadnia:  
*Címzett rovat:*

- címzett neve
- célország
- irányítószám, város
- utca, házszám, emelet, ajtó
- címzett (mobil) célország szerinti előhívószámú telefonos elérhetősége

*Feladó:*

- feladó neve
  - irányítószám, város
  - utca, házszám, emelet, ajtó
- feladó telefonos elérhetősége (kézbesítés bármilyen akadályoztatásakor segítségkérés lehetsége érdekében megadható)

## 6. CSOMAGFELVÉTEL

### 6.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A csomagokat a **GLS Hungary** a jelen pontban foglaltak szerint veszi fel.

- A Szolgáltató és a Megbízó által kötött szerződésen alapuló, valamint az eseti csomagfeladások megrendelésekor a csomagfelvétel időintervallumára vonatkozó választási lehetőség csak tájékoztató jellegű. Az ebből eredő károkért Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- A csomagok feladását a felvevő gépkocsivezető vagy az átvéví csomagüzemi alkalmazott **Átvételi Elismervény** ellenében veszi át, (melyet a gépkocsivezető bélyegzővel vagy aláírással is ellát), ezen azonban kizárólag az átvett csomagok darabszámát igazolja. Az átvételi elismervényen rögzítésre kerül, hogy a darabszám ellenőrzés történt-e vagy sem. Az átvételi elismervényt a feladó köteles megőrizni és panasz esetén az átvételi elismervénnyel igazolni a csomagok **GLS Hungary** részére történő átadását. A csomagok átvétele, tételes regisztrálása (APL szkennelése) a **Megbízó** telephelyén, a **GLS**

**Hungary** Depóban és a **GLS Hungary** központi szortírozó üzemében is történhet.

- A **GLS Hungary** felvételkor a csomagok megfelelőségét, így különösen a belső csomagolás megfelelőségét, a csomagok tartalmát (így azt, hogy az tartalmaz-e kizárt terméket), továbbá a címzés megfelelőségét nem ellenőrzi.
- A felvételkor nyilvánvalóan megállapítható esetekben a **GLS Hungary** a csomagok felvételét visszautasítja.

## 6.2. HOSSZÚ TÁVÚ MEGÁLLAPODÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

A csomagok felvétele – a Felek eltérő rendelkezésének hiányában – a **Megbízó** telephelyén történik. A **Megbízók** – külön megállapodás alapján – **GLS Hungary** székhelyén a csomagfeldolgozó üzem I-punktjánál is leadhatják csomagcímkevel ellátott és megcímezett csomagjaikat, egyeztetett időpontban, következő munkanapi kézbesítésre. A csomagok szalagra rakását ebben az esetben a **Megbízó** gépkocsivezetője végzi. Eseti csomagfeladást a felvételt megelőző napon vagy az adott napon reggel 9 óráig szükséges jelezni a GLS vevőszolgálatára felé a +36-29/886-670-es telefonszámon.

A **Megbízó** a feladott csomagok azonosítására a következő bizonylatokat használhatja:

- csomagcímke másodpéldánya,
- csomagszám mini-címke (öntapadós, a csomagjegyről 2 példányban választható le),
- saját rendszerben előállított csomagcímke esetén a **GLS Hungary**-vel egyeztetett számítógépes adat-fájl.

A csomagon vagy a csomagcímken feltüntetett címzésnek arab számokkal és latin betűkkel az alábbi adatokat minimum tartalmaznia kell:

- címzett neve,
- a csomag rendeltetési helye (település neve), irányítószáma,
- utca neve, házszám, emelet, ajtó,
- export csomag esetén a célország neve.

**GLS Hungary** vállalja, hogy a feladott csomagszám alapján számol el **Megbízóval**, az eseti, tételes egyeztetések azonban a **Megbízó** csomagszám regisztrációja alapján történnek. Megállapodás alapján **GLS Hungary** a csomagadatok számítástechnikai úton történő átadását is vállalja.

Azon **Megbízó** esetében, aki külön megállapodás alapján a kézbesítendő küldeményeket konténeres feladással végzi, a csomagfelvétel szabályai az alábbi rendelkezésekkel kiegészítve alkalmazandók.

A **Megbízó** felelős:

- a telephelyén, egyéb érdekeltségi körébe tartozó helyen a konténer tárolása során állapotának megőrzéséért,
- a konténer elvesztéséért,
- a konténer rakodásáért, és az ezzel kapcsolatban felmerült sérült csomagok kárának megtérítéséért.

A szállítandó csomagok konténerbe rakodását követően a **Megbízó** feladata annak lezárását – plombálását – elvégezni. Ezen kötelezettségének nem, vagy nem megfelelő módon történő teljesítéséből eredő károkért a **Megbízó** tartozik felelősséggel.

A GLS Hungary fenntartja a jogot – egyedi szerződés eltérő rendelkezésének hiányában –, hogy a **Megbízó** tárgyév november-december hónapok közötti időszakában („csúcsidezőszak”) történő csomagfeladását korlátozhassa,

továbbá kezdeményezhesse a szerződéses árak újratárgyalását, amennyiben a csúcsidezőszakban történő átlag napi feladások száma az április-október hónapok közötti időszakban feladott napi átlag csomagvolumen több mint kétszeresével meghaladja. Amennyiben a termék jellege és/vagy a **Megbízó** tevékenységére irányadó iparágnak megfelelő tendencia alapján ez a mérték magasabb, úgy abban az esetben ez kerül alkalmazásra, azzal a kikötéssel, hogy a számítás alapját a tárgyév április-október közötti időszak átlag napi csomagfeladásainak száma képezi. Jelen bekezdés vonatkozásában termék jellege alatt a Felek az Adatközlő lapon a „Termék jellege” pont alatt feltüntetett termékérték értik.

## 6.3. GLS CSOMAGPONTON FELADOTT KÜLDEMÉNYEKRE VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

A csomagok GLS CsomagPontból történő felvétele a **GLS Hungary** alvállalkozói által történik, a csomagok átvétele a GLS CsomagPont csomagfelvevő helyeken a **GLS Hungary** által készített átvételi bizonylatokon kerül nyugtázásra. A **GLS Hungary** a GLS CsomagPontban feladott küldeményeket az ott meghirdetett elszállítási időpontban szállítja el. A meghirdetett elszállítási időpontok megtalálhatók a <https://www.csomag.hu/csomagpont-kereso> oldalon is. A **GLS Hungary** törekszik arra, hogy az ezen időpontig feladott csomagokat Magyarországon és Szlovákiában a következő munkanapon kiszállítsa akár házhoz szállítással akár a GLS CsomagPontba vagy GLS Automatába történő kiszállítással, ez azonban nem időgarantált szolgáltatás, csupán tájékoztató jellegű információ. Egyéb export esetén a megadott átfutási (szállítási) idők tájékoztató jellegűek. GLS CsomagPonton megadott elszállítási idő tájékoztató jellegű.

GLS CsomagPonton feladott export csomagszállítás az Európai Unión belül az alábbi linken <https://gls-group.eu/HU/hu/vallalat/hirek> elérhető listában szereplő országokba lehetséges.

## 6.4. A <https://ecsomag.hu> FELÜLETEN MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSRA, VALAMINT A LOCKERRETURN SERVICE SZOLGÁLTATÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás esetén a csomagfelvételre két módon kerülhet sor:

- a futár veszi fel a csomagot a Feladó által megjelölt magyarországi címen vagy
- a feladó a megrendelést követően maga viszi el a csomagot valamely GLS Automatába vagy GLS Csomagpontba.

A **LockerReturnService** szolgáltatás esetén a feladó a csomagot az általa választott GLS Automatában adja fel.

### 6.4.1. A küldemény felvételére vonatkozó általános szabályok

A küldemény felvételének feltételei az alábbiak:

- Kizárólag zárt küldemény adható át a futár, továbbá a GLS Csomagpontban átvéendő részére, illetve helyezhető el a GLS Automatában.
- A csomagolásnak, illetve a csomag címzésének, valamint a következő pontban foglaltakat is figyelembe véve a csomagcímke elhelyezésének meg kell felelnie a jelen ÁÜF-ben, így különösen a jelen ÁÜF 5. és 12. pontjában foglaltaknak.
- Címmentes csomagfeladás esetében a csomagcímke elhelyezésére vonatkozóan a jelen pontban foglaltak irányadók.

- A csomagfelvételre egyebekben az Általános szabályoknál írt rendelkezéseket kell alkalmazni.

A csomagok felvételének időpontja a GLS eCsomag illetve a **LockerReturnService** szolgáltatásnál került részletezésre.

#### 6.4.2. Küldemény felvétele a futár által (csak GLS eCsomag)

Amennyiben a csomagot a futár veszi fel a feladó által megadott felvételi címen, úgy a csomagcímke a futár viszi magával, és ezt a feladó ragasztja rá a csomagra.

#### 6.4.3. Küldemény felvétele a GLS Csomagpontban (csak GLS eCsomag)

Amennyiben a csomagot a feladó maga viszi el a GLS Csomagpontba, úgy a megrendelést követően a Szolgáltató emailben küldi meg a feladó részére a csomagcímke. Szolgáltató annyi címkét küld a feladó részére, amennyi csomag kézbesítését a feladó megrendelte.

A feladó köteles gondoskodni arról, hogy a csomagcímke kinyomtassa, és azt a csomagon jól látható helyen elhelyezze. A feladó felel azért is, hogy minden csomagra a megfelelő (rendeltetési helye szerinti) címkét helyezze el, továbbá azért is, hogy a csomagon kizárólag egy csomagcímke kerüljön elhelyezésre. Amennyiben a feladó e követelményeknek nem tesz eleget, úgy Szolgáltatót az ebből eredő károkért, késedelemért felelősség nem terheli.

A csomag GLS Csomagpontban történő feladására a GLS Csomagpont nyitvatartási idejében van lehetőség a Szolgáltató által megküldött és a feladó által kinyomtatott címkével ellátott csomag esetén. A GLS Csomagponton feladásakor a Szolgáltató a csomagcímke ellenőrzését és regisztrálását követően veszi át a csomagot kézbesítésre. A GLS Csomagpontban történő feladásra egyebekben az általános és a GLS Csomagponton feladott küldeményekre vonatkozó speciális szabályok alkalmazandóak.

#### 6.4.4. Címmentes csomagfelvétel a GLS Automatában (GLS eCsomag és LockerReturnService)

Amennyiben a csomagot a feladó maga viszi el a GLS Automatába, köteles a csomagoláson jól látható helyre ráírni a feladási és címezési adatokat vagy a csomagszámot. GLS eCsomag esetében a feladó a megrendelés során megadott e-mail címre érkezett üzenetben, míg **LockerReturnService** esetében a Megbízó által meghatározott csatornán (email cím/ Megbízó által üzemeltetett applikáció vagy ügyfélportál) vagy Megbízó és Szolgáltató erre vonatkozó külön megállapodása esetében a Megbízó által megadott email címre megküldi a GLS Automatán történő felvételhez szükséges vonalkódot vagy csomagszámot. A csomagcímke a GLS Automatát kezelő futár helyezi el a csomag GLS Automatából történő kivételkor a küldeményen. Amennyiben a feladó nem teljesíti a címmentes feladásra vonatkozó jelen pontban írt szabályokat, és emiatt a csomag feladója, címzettje valamint GLS eCsomag esetében a címzett címe nem azonosítható be, úgy a Szolgáltató felelőssége arra terjed ki, hogy nyilvánvaló eltérés esetében az eltérés okát a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint a feladóval vagy **LockerReturnService** esetében a Megbízóval egyeztesse és tisztázza, azonban nem felel az abból eredő károkért vagy igényekért, mely azért keletkezett, mert a feladó nem teljesítette a jelen Általános Üzleti Feltételekből eredő, a Címmentes csomagfeladásra vonatkozó szabályokat.

A csomag GLS Automatában történő elhelyezésekor a feladó besz kellene a részére megküldött vonalkódot vagy lehetősége van begépelni a csomagazonosítót, és a rendszer ennek alapján ellenőrzi, hogy az adott csomagszámon van-e már a Szolgáltatónál postai küldemény regisztrálva (azaz APL szkenneléssel ellátva), továbbá azt is, hogy a GLS eCsomag GLS Automatában történő felvétellel került-e megrendelésre. Amennyiben az adott csomag megfelel az előző mondatban írt feltételeknek, úgy a GLS Automata legkisebb szabad rekesze kinyílik, melyben a feladó elhelyezheti a csomagot. Amennyiben a csomag méretei miatt az adott rekeszben nem helyezhető el, úgy a feladó köteles bezárni a rekeszt, és választhat egy másik nagyobb rekeszt, melyben a csomag elhelyezhető. A GLS Automata minden rekeszében kizárólag egy, a rekesz méretének megfelelő méretű és megfelelő csomagolással rendelkező küldemény helyezhető el. Amennyiben a feladó egy címzett részére kíván több csomagot, úgy a feladónak a küldeményeket tételesen kell feladnia úgy, hogy egy rekeszbe kizárólag egy csomag kerüljön elhelyezésre, továbbá, hogy az megfeleljen a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott csomagolásra vonatkozó szabályoknak. Amennyiben a feladó a csomagot a GLS Automatában sikeresen elhelyezte, úgy köteles a rekeszt bezárni, egyúttal nyilatkozni kell arról a GLS Automata kezelőfelületén keresztül, hogy a csomagot a valóságban elhelyezte-e. Valótlan tartalmú vagy téves nyilatkozat esetében a feladó köteles haladéktalanul felvenni a kapcsolatot a Vevőszolgálattal. Ennek elmaradása esetében a Szolgáltatót a feladó nyilatkozatának valótlanságából eredően semmilyen felelősség nem terheli.

Amennyiben a csomag felvételekor a GLS Automatában nincs szabad rekesz vagy nincs olyan szabad rekesz, melyben a csomag méretei folytán elhelyezhető, úgy a feladó köteles gondoskodni arról, hogy egy másik GLS Automatába vigye a csomagot felvétel céljából. Amennyiben a feladandó csomag mérete miatt a GLS Automatában nem helyezhető el, a feladó a további teendőként a Szolgáltató Vevőszolgáltatótól tud informálódni vagy GLS eCsomag esetében kezdeményezheti a jelen szabályzat 17.1.3. pontjában foglaltaknak megfelelően a postai szolgáltatási szerződéstől való elállást. A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás GLS Automatába történő felvételének megrendelése esetén a csomag automatikusan GLS Csomagpontban nem adható fel. Amennyiben a feladó a GLS Automatában elhelyezhető maximális méretet meghaladó küldeményt helyez be oly módon, hogy a küldeményt annak összenyomásával, illetve aránytalan erő kifejtéssel helyezi be, és ezáltal a küldemény az adott rekeszbe beszorul, onnan nem vehető ki a normál ürítési mód keretében, úgy Szolgáltató a küldeménnyel kapcsolatban semmilyen jellegű felelősséget nem vállal.

Szolgáltató felhívja a feladó figyelmét arra, hogy amennyiben a feladó a GLS eCsomagot nem a GLS Automatában helyezi el vagy nem GLS Csomagpontban adja fel, hanem más módon kerül a Szolgáltató rendszerébe, úgy előfordulhat olyan eset, hogy e csomagnak ugyanaz marad a csomagszáma, mind a GLS eCsomag esetében, azaz szolgáltató rendszerében két csomag szerepel egy csomagszámon. Ebben az esetben Szolgáltató az esetlegesen vállalt szállítási határidőt nem tudja tartani tekintettel arra, hogy ilyen esetben szükséges a csomag pontos státuszának kivizsgálása.

Szolgáltató a GLS Automatából a csomagokat munkanapokon egy adott időközben szállítja el. A Feladó által munkanapokon 22:00 óra előtt elhelyezett csomag a következő munkanapon

kerül begyűjtésre az automatából. A Szolgáltató felhívja a feladó figyelmét arra, hogy a munkaszüneti napon elhelyezett csomag Szolgáltató általi gyűjtése a következő munkanapon történik.

A csomag elhelyezését követően a fenti szabályok időpontok figyelembevételével a futár a csomagot a GLS Automatából felveszi, és azt elszállítja. Amennyiben a csomagolás címezése, valamint a csomagok elhelyezése nem a jelen Általános Üzleti feltételekben foglaltak szerint történt, úgy a Szolgáltató az alábbiak szerint jár el:

Amennyiben a GLS Automata adott rekeszében kizárólag egy csomag található, azonban az nincs a jelen Általános Üzleti feltételek szerint címezve, úgy a futár jogosult a csomagra a csomagcímkét ráragasztani.

Amennyiben a GLS Automatában elhelyezett csomag(ok) valamint a pontos kézbesítési cím (ideértve a címzett neve illetve GLS eCsomag esetében a cím adatai) között eltérés tapasztalható, melynek eredményeképpen a futár a csomagot pontosan nem tudja beazonosítani, úgy ezen esetekre a jelen pontban foglalt eljárásrend irányadó.

Ilyen esetnek minősülnek az alábbiak:

- amennyiben több címezés nélküli csomag található a GLS Automatában vagy annak egy rekeszében;
- amennyiben több csomag található a GLS Automata egy rekeszében illetve
- amennyiben a csomagon elhelyezett címezés valamint a Szolgáltató rendszerében található címezés között eltérés van.

A fenti esetekben a futár a csomagot a GLS Automatából felveszi, és a depóba szállítja. A Szolgáltató ezt követően felveszi a kapcsolatot a feladóval, illetve **LockerReturnService** esetében, ha a feladó elérhetőségei nem ismertek vagy azon a feladó nem elérhető, úgy a Megbízóval, a csomagok címezése, illetve a pontos kézbesítési cím, valamint a címzett nevének tisztázása érdekében.

Amennyiben a futár a GLS Automata rekeszét kinyitja, de abban nem található a felvenni kívánt csomag, úgy a Feladó és/vagy a Szolgáltató kezdeményezi a kapcsolatfelvételt a csomag felvételének tisztázása érdekében.

Amennyiben a GLS Automatában elhelyezett csomag nem felel meg a jelen Általános Szerződési feltételekben foglaltaknak, továbbá amennyiben a csomagoláson látható jelzés alapján alaposan feltehető, hogy az ADR hatálya alá tartozó terméket tartalmaz, úgy a futár a csomagot nem veszi fel a GLS Automatából. Ebben az esetben a Szolgáltató értesíti a feladót arról, hogy a GLS Automatában elhelyezett csomag nem felel meg a jelen Általános Üzleti feltételekben foglaltaknak, melyre tekintettel a szolgáltatás folytatását a Szolgáltató megtagadja, egyúttal felhívja a feladót arra, hogy a csomagot haladéktalanul, de legkésőbb 7 naptári napon belül vegye ki a GLS Automatából. Amennyiben ezen időn belül a csomag felvételére nem kerül sor, úgy a futár a csomagot a GLS Automatából felveszi, és a depóba szállítja. Szolgáltató ezt követően tájékoztatja a feladót a csomaggal kapcsolatos további teendőkről.

## 7. KÉZBESÍTÉS

**A jelen pontban foglalt kézbesítési szabályok kizárólag a GLS Hungary által belföldön kézbesítésre kerülő csomagokra vonatkoznak, így az itt rögzített feltételek és szabályok nem alkalmazhatók az export csomagokra.**

**Export csomagok esetében a célországban érvényes szállítási és kézbesítési feltételek irányadók, melyek a <https://gls-group.eu/EU/en/home> honlapon érhetőek el.**

### 7.1. KÉZBESÍTÉS CÍMEN

A postai küldeményt – a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekben, illetve a Felek eltérő megállapodásában foglalt kivételekkel – a küldemény címén kell kézbesíteni. A küldemény címe az a cím, amelyet a feladó az 5. és 6. pontban foglaltaknak megfelelően pontosan és minden adatra kiterjedően feltüntetett a küldeményen, annak csomagolásán vagy ahhoz tartozó csomagcímkén. Amennyiben a feladó a címet nem az 5. illetve 6. pontban foglaltak szerint adja meg (pl. emelet, ajtó hiányzik), úgy felel minden ebből eredő kárért, valamint azért, ha a Szolgáltató a küldeményt ezen okból kifolyólag kézbesíteni nem tudja.

#### 7.1.1. Kézbesítés természetes személy címzett részére

Kézbesítéskor a gondosan becsomagolt és jól olvashatóan megcímezett csomagot a kiszállító gépkocsivezető átadja a címzettnek vagy a jelen pontban rögzített feltételek esetében az egyéb jogosult átvevőnek.

A címzett a személyes kézbesítés érdekében köteles biztosítani a címhely könnyű és biztonságos megközelíthetőségét. Amennyiben a címzett ezen kötelezettségének nem tesz eleget, továbbá amennyiben a személyes kézbesítés veszélyeztetné a kézbesítést végző testi épségét, valamint a vagyonbiztonságot, úgy a Szolgáltató a küldeményt a címben megjelölt hely helyett kézbesítési ponton kézbesíti, melyről a címzettet tájékoztatja. A gépkocsivezető a kézbesítéskor 10 perc időtartamot meghaladóan nem várakoztatható, várakoztatás esetén a kézbesítés megszakítható.

A postai küldeményt a címzett vagy amennyiben azt az adott többlétszolgáltatás vagy a Megbízó (feladó) és a Szolgáltató közötti szerződés nem zárja ki, úgy az egyéb jogosult átvevő részére kell kézbesíteni. Egyéb jogosult átvevőnek:

- az alkalmi átvevő,
- a helyettes átvevő,
- a meghatalmazott,
- valamint a közvetett kézbesítő minősül.

A csomagok kiadása tehát a címzett vagy más olyan (14. életévét betöltött) egyéb jogosult átvevők részére és aláírásuk ellenében történik, akiről a körülmények szerint feltételezhető, hogy jogosultak a csomagok átvételére. Ide sorolandók mindenekelőtt a címhelyen tartózkodó személyek, a meghatalmazott, valamint a címzett 14. életévét betöltött Ptk. szerinti hozzátartozója, valamint a címhelyen lévő ingatlan tulajdonosa vagy a címzett szállásadója, mint helyettes átvevő, továbbá a 13. pontban foglalt feltételek teljesülése esetében a közvetlen szomszéd, mint alkalmi átvevő.

**GLS Hungary** nem vállalja a fogvatartottak részére a büntetés-végrehajtási intézetekbe történő csomagkézbesítést.

#### 7.1.2. Kézbesítés jogi személy, szervezet részére

A jogi személy és egyéb szervezet számára címzett küldeménynek tekinthető a küldemény akkor is, ha a címezésben a szervezet neve vagy címe mellett valamely természetes személy neve is fel van tüntetve.

Szervezet címére érkezett csomag akkor kézbesíthető személyes átadással, ha a szervezet az általa használt, címként feltüntethető ingatlanon gondoskodik a képviselő elérhetőségéről. A szervezet képviselőjét jogosultnak kell tekinteni a szervezet számára érkezett postai küldemények átvételére.

Ilyen személynek minősülnek az alábbi személyek meghatalmazás nélkül is:

- a) a szervezet vezetője, valamint – meghatalmazás nélkül – a kézbesítési megbízott, a kézbesítési ügygondnok, a felszámoló és a végelszámoló;
- b) a szervezet üzlethelyiségében vagy az ügyfélforgalom számára nyitva álló egyéb helyiségében történő kézbesítés során a szervezet által foglalkoztatott munkavállaló vagy tag,
- c) amennyiben a szervezet postázó helyiséget működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy,
- d) amennyiben a szervezet recepciót működtet, az ott foglalkoztatott természetes személy.
- e) a szervezet azon munkavállalója, aki nem minősül a fentiekben foglalt képviselőnek, és akit a Szolgáltató – alkalmi átvevőként – a postai küldemények átvételére jogosultnak tekint.

### 7.1.3. Kézbesítésre vonatkozó általános szabályok

Minden olyan esetben, amikor az irányadó jogszabály a címzett hozzájárulásától teszi függővé a kézbesítést, **GLS Hungary** gondoskodik az adott hozzájárulás írásos vagy szóbeli beszerzéséről.

**GLS Hungary** a címadatokon kívül a postai küldeményre feljegyzett egyéb adatokat nem köteles figyelembe venni, így nem köteles vizsgálni és nem is vizsgálja, hogy a címhelyen van-e más ugyanolyan nevű természetes személy, aki a küldeményre igényt tarthat.

A kézbesítést a címzett/egyéb jogosult átvevő aláírásával elektronikus úton hitelesíti, vagy annak hiányában a **GLS Hungary** és partnerei által kiállított nyomtatványon kerül sor a kézbesítés igazoltatására. A gépkocsivezető az aláírás mellett kéri az átvevő nevének megadását, amit a kézi szkennelben tárolt adatok mellé berögzít, így az átvevő neve a telefonos vagy elektronikus csomaginformációról előkereshető.

Az aláírást rögzítő technikai eszközzel felvett aláírás képét is tartalmazó elektronikus dokumentum az ellenkező bizonyításáig teljes bizonyítékul szolgál arra, hogy a könyvelt levélküldemény kézbesítése során a küldeményt a jogosult átvevő átvette.

Az írni nem tudó, vagy az írásban akadályozott személy részére **GLS Hungary** nagykorú tanú jelenlétében kézbesít. A tanú a kézbesítési okiraton saját nevét írja alá.

**AddresseeOnlyService** Bizalmas küldemény kézbesítése során az átvevő a feladó által megjelölt személy, aki személyazonosságát a törvényben meghatározott okmányok alapján köteles igazolni. Ilyenkor az átvevő aláírása mellett az átvevő által bemutatott fényképes személyazonosító igazolvány (pl. személyi igazolvány vagy útlevél) azonosító száma is rögzítésre kerül.

A kézbesítés csak az utánvétel kifizetése (ha van), és az átvételi igazolás (kézi vonalkód-leolvasóban elektronikus úton is) aláírása után történik meg, a címzett azt megelőzően nem ellenőrizheti a csomag tartalmát.

## 7.2. KÉZBESÍTÉS ÁTVÉTELI PONTBAN (IDEÉRTVE: GLS CSOMAGPONT, DEPÓ)

A csomagok kiadása (kézbesítése) a címzett részére vagy rajta kívül a 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet 9. § (1) bek.-e szerinti egyéb átvevő részére lehetséges azzal, hogy a címzett szomszédja részére a címhelyen küldemény kizárólag a címzett hozzájárulása esetében kézbesíthető. Szervezet részére a címhelyen történő kézbesítés esetében a 335/2012 (XII.4.) Korm. rendelet 15. §-ban rögzített személy részére is kézbesíthető a küldemény.

Amennyiben a küldemény GLS CsomagPontban kerül kézbesítésre, úgy a küldemény átvételére jogosult személynek kell tekinteni azon személyt, aki a kézbesítési értesítőben meghatározott csomagszám ismeretében kívánja a küldeményt átvenni azzal, hogy a Szolgáltató minden esetben jogosult az átvevő személyi azonosító okmányát elkérni és annak számát rögzíteni, amennyiben a körülmények alapján indokolt kétségek merülnek fel az átvételi jogosultságot illetően. Amennyiben a fenti személyek személyazonosságuk igazolását nem teljesítik, a Szolgáltató jogosult a küldemény átadását/kézbesítését megtagadni.

A kiszállítás igazolásaként az átvevő által aláírt, vagy az aláírást rögzítő egyéb technikai eszközben rögzített aláírást is tartalmazó elektronikus igazolás, a rollkarte-szelvény, vagy ennek az okmányoknak a digitális másolata szolgál. Kivételet képez ez alól a GLS Automatán keresztül történő kézbesítés, ahol a kézbesítés a csomagszám és a kód együttes birtokában lehetséges, továbbá utánvétes csomag esetén az utánvétel bankkártya terminálon keresztül történő megfizetését követően lehetséges.

**ShopDeliveryService** estén **GLS Hungary** a csomagot a megjelölt CsomagPontba vagy GLS Automatába kiszállítja, a címzettnek a CsomagPontba történő leadást követően 5 munkanap áll rendelkezésére, hogy a csomagot onnan felvegye. Amennyiben a címzett ezen időszak alatt nem jelentkezik a csomagjáért, az visszaszállításra kerül a 7.3. pontban foglaltak szerint.

## 7.3. KÉZBESÍTÉS GLS AUTOMATÁBA

A csomag GLS Automatába történő elhelyezésekor a címzett Elektronikus értesítésben kap tájékoztatást a GLS Automata címéről, a csomagszámáról és megkapja a felvételhez szükséges egyedi és egy alkalommal használható kódot, továbbá a csomagátvételhez használható QR-kódot. A csomagszám és a kód együttes birtokában, vagy az Elektronikus értesítésben megkapott QR-kód beolvasásával tudja a címzett a GLS Automata ajtaját nyitni, csomagját felvenni. Utánvétes csomag esetén az utánvétel megfizetése bankkártya terminálon keresztül lehetséges. Csak az utánvétel összegének kifizetését követően nyitható a csomagot tartalmazó rekesz ajtaja és vehető fel a csomag. A sikeres csomagfelvételtől és utánvétel kifizetéséről a címzett Elektronikus értesítésben visszaigazolást kap.

**GLS Hungary** kézbesítettnek tekinti a csomagot, ha a címzett (az átvételre jogosult), vagy az ő képviselőjében eljáró személy, vagy az a személy, aki az átvételre jogosult részére megküldött csomagszám és egyedi és egyszeri azonosító kód megadásával igazolja a GLS Automata felületén az átvételre való jogosultságát.

A **GLS Hungary** bármikor jogosult a GLS Automatában elhelyezett csomagot onnan kivenni.

## Belföldi csomagok kézbesítésre vonatkozó tömeg- és mérethatárok

Belföldi kézbesítés vagy belföldi csomag alatt a belföldön feladott és belföldön kézbesített csomagokat értjük.

A belföldi csomagok darabonként maximum 40 kg-ig adhatók fel. A körméret (körméret = 2X magasság+ 2x szélesség + 1x hosszúság) nem lehet több 3 m-nél és a csomag maximális hosszaként 2 m, maximális magasságaként 0,6 m és maximális szélességeként 0,8 m engedélyezett. A csomagok minimális mérete 15X10 cm, minimális körmérete pedig 35 cm. Azon csomagok esetében, melyek tartalma televízió vagy monitor, a maximális méret 43" col, 109 cm átló méret. **BusinessSmallParcel** esetén a csomagok maximális súlya 2 kg, a maximális hosszúsága 40 cm lehet.

A GLS Automatában elhelyezhető csomagok maximális mérete:

Rekesz típus	Magasság	Szélesség	Mélység
XS	6,5 cm	17 cm	59 cm
S	6,5 cm	42 cm	59 cm
M	16 cm	42 cm	59 cm
L	42 cm	42 cm	59 cm
XL	73 cm	42 cm	59 cm

## Export és import küldeményekre vonatkozó tömeghatárok

Az export, illetve import csomagok darabonként maximum 40 kg-ig adhatók fel. A mérethatárok az export és import küldemények esetében megegyeznek a belföldi csomagokra irányadó mérethatárokkal.

Az alábbi linken elérhető horvátországi desztinációk tekintetében az export, illetve import csomagok darabonként maximum 10 kg-ig adhatók fel.

<https://gls-group.eu/HU/hu/vallalat/hirek>

**GLS Hungary** minden csomagot a szerződésnek megfelelően, a felvételi körzeti depóba vagy a központi elosztó üzembe való beérkeztetésekor automatikusan, hitelesített mérleglen mérlegel, és a mérlegelt súlyadatot a csomagszámhoz társítva automatikusan regisztrálja. A mérlegelt súlyadat az automatikus számlázás alapadata.

A túlsúlyos (azaz a 40 kg-ot meghaladó) vagy a mérethatárt túllépő csomagok kézbesítését a **GLS Hungary** jogosult megtagadni. Ilyen esetben a **GLS Hungary** jogosult arra, hogy a postai küldemények felvételét vagy amennyiben ezen tény a felvételt követően jut tudomására, úgy a szolgáltatás folytatását megtagadja, és a küldeményt a feladónak visszazárja. Belföldi küldemények esetében a **GLS Hungary** az előző mondatban írtakon túl jogosult arra is, hogy ilyen irányú választása esetében a túlsúlyos vagy túlméretes küldeményeket más, az ilyen küldemények kézbesítését vállaló szállítványozónak átadja. Túlsúlyos vagy túlméretes küldemények esetében a **GLS Hungary** jogosult az emiatt felmerült többletköltségeket továbbterhelni a **Megbízóra (feladóra)**. A **GLS Hungary** tehát szabadon dönthet abban a kérdésben, hogy a túlsúlyos vagy túlméretes belföldi csomagot visszautasítja, visszaküldi, vagy a küldeményt az annak továbbítását vállaló szállítványozóhoz irányítja át. Ilyen küldeményekre megszűnik a kézbesítési időgarancia.

Az export és import csomagok esetében a **GLS Hungary** az alábbiak szerint jár el:

A **GLS Hungary** a csomagokat hitelesített mérleglen mérlegeli, és amennyiben a mérlegelés során megállapítja, hogy az

A GLS Automatába rendelt, de a rekeszméreteket meghaladó, abba bele nem férő csomagokról a **GLS Hungary** a címzettet az általa megadott elérhetőségek valamelyikén Elektronikus értesítésben tájékoztatja. A Szolgáltató a címzett részére küldött Elektronikus értesítésben felhívja a címzettet arra, hogy a küldeményt a jelen Általános Üzleti Feltételeknek megfelelő belföldi címre is irányíthatja. Amennyiben a címzett ezen időn belül a küldeményért nem jelentkezik, úgy a Szolgáltató a küldeményt a kézbesítést végző GLS Depóban történő 5 munkanapos betárolási idő leteltét követően visszazárja a Feladó részére.

A GLS Automata telítettsége okán el nem helyezett csomagokról a GLS Hungary a címzettet az általa megadott elérhetőségeken Elektronikus értesítésben tájékoztatja. A Szolgáltató a címzett részére küldött Elektronikus értesítésben tájékoztatást nyújt arról, hogy a kézbesítést végző futár a csomag elhelyezését a következő munkanapokon ismételtlen megkísérli, továbbá felhívja a címzettet arra, hogy a mihamarabbi kézbesítés érdekében irányítsa át küldeményét egy alternatív kézbesítési címre. Amennyiben a GLS Automatába nem lehetséges a csomag elhelyezése, továbbá a címzett nem rendelkezik a csomag átirányításáról sem, a kézbesítést végző GLS Depóba történő 5 munkanapos betárolási időszakot követően a Szolgáltató a küldeményt a Feladó részére visszazárja.

Amennyiben a GLS Automatába rendelt csomag kézbesítése technikai probléma miatt nem lehetséges, a GLS Hungary a címzettet az általa megadott elérhetőségen Elektronikus értesítésben tájékoztatja. A Szolgáltató a címzett részére küldött Elektronikus értesítésben felhívja a címzettet arra, hogy a kézbesítés érdekében vegye fel a kapcsolatot az ügyfélszolgálattal telefonos elérhetőségén. Amennyiben a címzett a küldemény kézbesítésével kapcsolatban nem jelentkezik, úgy a Szolgáltató a küldeményt a kézbesítést végző GLS Depóban történő 5 munkanapos betárolási idő leteltét követően visszazárja a Feladó részére.

GLS CsomagPont és GLS Automata kézbesítés esetén, amennyiben a címzett 5 munkanapon belül nem jelentkezik a csomagjáért, úgy az visszazárásra kerül a Feladó csomagcímkén megadott címére. Amennyiben a Feladó a csomag visszavételét megtagadja, vagy a Feladó nem elérhető, akkor a küldeményt a CsomagPontba történő visszazárítást követő 1 (egy) hónapig a GLS CsomagPont, GLS Automatába történő kézbesítés esetén a Szolgáltató őrzi, ezt követően a feladást követő 1 (egy) évig Szolgáltató gondoskodik annak őrzéséről, ezt követően amennyiben a Feladó a csomagért nem jelentkezik, úgy jogosult azt megsemmisíteni. Egyedi megállapodás esetén a megőrzés helye változhat.

Szolgáltató felelőssége a GLS Automatából történő igazolt csomagfelvételig (csomagkézbesítésig) tart.

A GLS Automatába történő igazolt csomagkézbesítés esetében a csomag akkor tekinthető kézbesítettnek, ha az átvevő a részére átadott kóddal/QR kóddal a GLS Automata rekeszét kinyitotta.

Amennyiben a csomagot a feladó a GLS Automatában helyezi el, úgy a Szolgáltató felelőssége a csomag igazolt elhelyezésétől kezdődik (csomagfelvétel).

A csomag igazolt elhelyezésnek minősül, ha a rekeszajtó záródik, és ehhez kapcsolódóan a GLS rendszerében a megfelelő státusz rögzítődik, és ezt követően Szolgáltató a feladó részére Elektronikus értesítést küld.

## 8. A CSOMAG TÖMEG ÉS MÉRETHATÁRAI

meghaladja az ezen csomagokra irányadó tömeghatárt, úgy azokat a feladó részére visszaszállítja. Amennyiben a célország a küldeményt nem veszi át, vagy visszautasítja arra hivatkozással, hogy a csomag fenti tömeghatárt meghaladja, úgy a **GLS Hungary** a küldeményt visszaszállítja a feladó részére. Az ezzel kapcsolatos többletköltségeket a **GLS Hungary** jogosult a Megbízóra (feladóra) terhelni. Ezen küldeményekre nincs kézbesítési időgarancia.

## 9. A GLS HUNGARY SZOLGÁLTATÁSAIBÓL KIZÁRT TÁRGYAK KÖRE

### 9.1. A szolgáltatásból kizárt tárgyak köre

#### 9.1.1. Általános szabályok

A postai szolgáltatásból – a küldemény szállítási módjának függvényében – kizárt minden olyan küldemény, amely olyan árut tartalmaz, aminek közúton, vasúton, tengeri vagy légi úton történő szállítását jogszabály tiltja.

**GLS Hungary** fenntartja magának a jogot minden olyan csomag visszautasítására, megállítására, amely jogszabály által tiltott árucikket tartalmaz vagy bármely más csomagban kárt okozhat, vagy a jelen Üzleti Feltételeket sérti vagy a dolgozók testi épségét veszélyezteti.

Kizártak a feladásból:

- a nem kielégítő módon és/vagy nem a kereskedelemben szokásos módon csomagolt áruk,
- hivatalos iratok, receptek, személyazonosító okmányokat tartalmazó küldemények, voucherok
- az emberi életet, egészséget, testi épséget, valamint az emberi környezetet nyilvánvalóan sértő vagy veszélyeztető anyagok,
- a túlsúlyos, vagy túlméretes küldemények,
- az összeragasztott, fóliázott csomagok, faládában, illetve raklapon feladott csomagok,
- a romlandó, fertőző, undort keltő áruk,
- a földi maradványok, hamvak
- élő állatok és növények,
- zsákos, zacskós, ömlesztett csomagolású küldemények,
- a különleges értékű áruk, mint amilyen a pénz, a nemesfémek, a pénzürtékű dokumentumok, kihúzott nyereményszelvények és hasonlóak, igazgyöngyök, drágakövek, ékszerek és a nemesfémekkel bevont ékszerek,
- műtárgyak, előszereteti értékkel rendelkező tárgyak, numizmatikai tárgyak,
- a hőmérsékletre érzékeny áruk, gyógyszerek
- a lőszer, lőfegyverek, robbanószer és hasonlóak, ideértve a sűrített levegővel vagy szén-dioxiddal működő fegyvereket, a valódi fegyvert, illetve az azzal összetéveszthető utánzatokat és azok alkatrészeit, kábítószer és pszichotróp anyagok,
- a szárazjég, sugárzó anyagok,
- gyúlékony, tűzveszélyes anyagok,
- emberre ártalmas jelzéssel ellátott termékek,
- biológiai veszélyt jelző jelzéssel ellátott termékek,
- azbeszt veszélyre figyelmeztető jelzéssel ellátott termékek,
- a címzett postafiók címére vagy helyrajzi számára szóló csomagok,
- export és import küldemény esetén az élelmiszer, a jövedéki termékek, szeszes ital és alkoholt tartalmazó termékek, dohányáru,
- a csomagoláson rasszista, obszcén, köz- vagy felirattal, vagy képpel jelölt küldemény,
- maróanyagok (8-9-es bárca);

- nem gyúlékony, nem mérgező gázok (bárca 2.2), palackok, tartályok amik nyomás alatt vannak, üresen sem;
- savas akkumulátorok,
- valamint az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében azon veszélyes áruk, amelyek nem szállíthatók engedélyes vagy korlátozott mennyiségben.

#### 9.1.2. Kizárt vagy feltétellel szállítható termékekre, tárgyakra vonatkozó eltérő szabályok a GLS CsomagPontban feladott vagy kézbesített és a GLS Automatába elhelyezett csomagok esetén

Kizártak a feladásból az Általános szabályoknál említetteken túl vagy azzal ellentétben:

- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk, engedélyes és korlátozott mennyiségben is;
- az összeragasztott, összeragasztott, fóliázott csomagok (ideértve a gumiabroncsokat is);
- nagyméretű karosszéria elemek;
- vödör, kanna, okmányhenger.

A feltétellel szállítható küldemények esetében a Feladó köteles a **GLS Hungary**-vel előzetesen az [info@glshungary.com](mailto:info@glshungary.com) e-mail címen írásban felvenni a kapcsolatot, és a **GLS Hungary** kifejezett jóváhagyását kérni a kérdéses termék szállításához. Ennek hiányában a **GLS Hungary** a küldemény elvesztéséért, részleges vagy teljes megsemmisüléséért vagy megrongálódásáért való kártérítési felelősségét kizárja. Amennyiben a Feladó által feladott feltétellel szállítható, és a **GLS Hungary** által jóvá nem hagyott küldemény más küldeményben kárt okoz, úgy a károsult vagy amennyiben a károsult kárát a **GLS Hungary** már megtérítette, úgy a **GLS Hungary** jogosult a Feladótól az okozott kár megtérítését követelni.

#### 9.1.3. Kizárt tárgyakra vonatkozó speciális szabályok a <https://ecsomag.hu> felületen megrendelt szolgáltatás kapcsán

Kizártak a feladásból az Általános szabályoknál említetteken túl vagy azzal ellentétben:

- az ADR (Rendelet a veszélyes áruk közúton történő szállításáról) értelmében veszélyes áruk, melyek engedélyes és korlátozott mennyiségben is;
- az összeragasztott, összeragasztott, fóliázott csomagok (ideértve a gumiabroncsokat is);
- nagyméretű karosszéria elemek;

### 9.2. Kizárt tárgyak feladásának következményei

A külföldi rendeltetéssel átadott csomagok esetén a felvételből ki vannak zárva ezen kívül a személyes ingóságok, a jövedéki- és fogyasztási adóköteles termékek, és az ATA-Carnet-vel kísért áruk. Tilos olyan termékek és árucikkek feladása, amelyek az Európai Unió bármely tagállamában vagy a feladó-, tranzit- vagy rendeltetési országban hatályos jogszabályok (beleértve az Egyesült Nemzetek Szervezete által hozott határozatokat és intézkedéseket) tilalma alá esnek, vagy azokra vonatkozóan bármilyen kereskedelmi vagy gazdasági korlátozás, szankció van érvényben. Az egyes országok speciális rendelkezéseiről az adott ország magyarországi nagykövetsége vagy kereskedelmi kirendeltsége ad tájékoztatást.

A **GLS Hungary** nem felel a rendeltetési ország által tett intézkedésekért akkor, ha erre azért volt szükség, mert a

Megbízó (feladó) a fenti előírásokat figyelmen kívül hagyta vagy nem tartotta be.

A Megbízó köteles a feladást megelőzően értesíteni **GLS Hungary**-t azokról a csomagokról, melyek egyedi értéke meghaladja az 5.000 EUR-t.

**A Megbízó, illetve a feladó felelőssége gondoskodni arról, hogy a küldemény, valamint annak tartalma a jogszabályoknak, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltaknak megfeleljen.**

**Amennyiben a csomag szállításból kizárt vagy szállításból kizárt terméket tartalmaz, és ez a küldemény felvételekor nyilvánvalóan megállapítható, akkor GLS Hungary a szolgáltatás teljesítését vagy amennyiben ez később jut tudomására, úgy annak folytatását köteles megtagadni. GLS Hungary nem vizsgálja a küldemény tartalmának megfelelőségét, így azt, hogy a küldemény vagy annak tartalma a postai szállításból kizárt, vagy feltételeken szállítható-e.**

Amennyiben a feladó a <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül adja fel a csomagot, és azt a GLS Automatában helyezi ez (csomagfelvétel), és Szolgáltatónak a GLS Automatából történő csomagátvétel során jut tudomására, hogy a feladó a jelen Általános Üzleti Feltételekben megjelölt kizárt terméket adott fel vagy maga a csomag kizárt a szállításból, úgy Szolgáltató a további teljesítést megtagadja, és felveszi a feladóval a kapcsolatot. Feladó köteles a csomag elszállításáról maga haladéktalanul gondoskodni abban az esetben, amennyiben a csomag szállításból kizárt terméket, így különösen az ADR alá tartozó terméket tartalmaz. Ennek megszegése esetében Szolgáltató a csomagot jogosult a GLS Automatából kivenni, és a Szolgáltató által megjelölt helyszínre elszállítani vagy a jogszabályban foglaltak szerint gondoskodni az ADR hatálya alá tartozó termék elszállításáról illetve tárolásáról.

A Feladó részére történő visszaküldés vagy egyéb helyre történő kézbesítés miatt felmerülő és a hatósági intézkedésekből származó többletköltségek a **Megbízót** (feladót) terhelik. A postai szolgáltatási szerződés teljesítésének elmaradásáért a **GLS Hungary** felelősséggel nem tartozik.

Amennyiben a feladó a szolgáltatás díját már megfizette, és a fizetést, valamint a Szolgáltató teljesítésének megkezdését követően derül ki, hogy a postai küldemény vagy annak tartalma a szállításból kizárt, úgy Szolgáltató a már megfizetett díjat visszafizetni nem köteles.

## 10. A SZOLGÁLTATÁS

### 10.1. ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

**GLS Hungary** a szolgáltatást, mint postai szolgáltató teljesíti, a fuvarfeladatokhoz önálló fuvarozók, illetve GLS CsomagPontot üzemeltető szerződött partnerek, mint postai közreműködők teljesítményét veszi igénybe, akiknek a tevékenységét a szolgáltatás teljes terjedelmében ellenőrzi, és a minőségét garantálja. Ezek a teljesítmények a számlában közvetített szolgáltatásként, jellegüknek megfelelően nem elkülönítve szerepelnek.

**GLS Hungary** tartalmi vizsgálat nélkül, lezárt, sértetlen csomagokat vesz át fuvarozásra és azokat lezártan, tartalmi vizsgálat nélkül szolgáltatja ki a címzettnek.

A Szolgáltató a feladóval/Megbízóval fennálló szerződés alapján a Megbízó/feladó megrendelése szerint teljesíti a jelen ÁÜF-ben meghatározott alap- és többletszolgáltatást.

Az egyes alap- és többletszolgáltatások részletes leírása a 4. pontban található.

Szolgáltató alapszolgáltatásának keretében a küldemények felvételét, annak szortírozását és kézbesítését végzi.

- A küldemények felvételével kapcsolatos részletszabályok a jelen ÁÜF 6. pontjában szerepel.
- A küldemények kézbesítésének részletes szabályait a jelen ÁÜF 7. pontja tartalmazza.

Belföldi csomag esetén az első kiszállítási kísérlet meghiúsulása esetén a második kiszállítási kísérlet az alapszolgáltatás része. Amennyiben az első kiszállítási kísérlet oka hibás címzés vagy a **Megbízó/feladó** által korrigálható egyéb körülmény, **GLS Hungary** a **Megbízót/feladót** korrekcióra szólítja fel. Az első kézbesítési kísérlet átvétel megtagadása miatti meghiúsulása, a második kiszállítási kísérlet eredménytelensége, vagy a korrekciós eljárás sikertelensége esetén a csomag a **Megbízóhoz** visszaszállításra kerül. Amennyiben a címzett a csomag átvételét megtagadja, akkor a második kézbesítési kísérletre nem kerül sor, a csomag a Megbízóhoz automatikusan visszaszállításra kerül.

Ha a csomag nem kézbesíthető, akkor azt a **GLS Hungary** maximum 5 munkanapig tárolja (Megbízóval kötött külön megállapodás szerint, a címzett jelzett szabadsága esetén, maximum 10 munkanapig), ennek lejártá után a csomagokat – külön jelzés nélkül – visszaszállítja a **Megbízóhoz**.

Átvétel megtagadása, vagy a Megbízó korrekciós eljárás során adott ilyen utasítása alapján a **GLS Hungary** nem végez második kézbesítési kísérletet, a csomagot visszaszállítja a **Megbízónak**.

### 10.2. HOSSZÚ TÁVÚ MEGÁLLAPODÁSRA VONATKOZÓ SPECIÁLIS SZABÁLYOK

Azon csomagok kiszállítása, melyek 17.00 óráig **GLS Hungary** részére a felvételi helyen átadásra kerültek, Magyarországon belül és Szlovákiában a következő munkanapon történik (a „24 órás” megjelölés nem jelent átfutási időt, kizárólag a következő munkanapot jelöli). A **Megbízó** a **GLS Hungary** által kiadott listában megjelölt helységekbe **ExpressParcel**-t azaz délelőtti kiszállítást (következő munkanapon 12 óráig történő kézbesítés) is feladhat, a szerződésben meghatározott feltételek szerint.

Külföldre küldés (export) esetén az átfutási idő 1-7 munkanap között van (tájékoztató adat), ami a vámkezelés időszükségletével meghosszabbodhat.

### 10.3. GLS CSOMAGPONTOKRA VONATKOZÓ ELTÉRŐ SZABÁLYOK

A **GLS Hungary** belföldi rendeltetésű csomagok esetén (ideértve a Szlovákiában történő kézbesítést is) háromszor kísérli meg a kézbesítést, kivéve, ha a feladó által megrendelt többletszolgáltatás másképp nem rendelkezik. Export csomagok esetén a kézbesítés a célországban üzemeltetett a címzett lakóhelyéhez közeli ParcelShopban (=GLS CsomagPont) vagy szomszéd részére is lehetséges a célországban érvényes GLS szabályozásoknak megfelelően, melyről a Feladó a [www.gls-group.eu](http://www.gls-group.eu) címen tájékozódhat.

### 10.4. AZ EGYES TÖBBLETSZOLGÁLTATÁSOK TELJESÍTÉSÉRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK



#### 10.4.1. Utánvét beszedésre vonatkozó szabályok, Szolgáltató felelőssége az utánvét beszedésért

##### 10.4.1.1. A szolgáltatás megrendelése

**CashService**, Utánvét beszedés Hosszú távú megállapodás esetében a **Megbízó** szabályszerű, írásos, vagy elektronikus úton adott, a **GLS Hungary** által visszaigazolt, illetve a GLS ügyfélrendszereiben vagy a GLS API használatával leadott a Szolgáltató előírásai szerint rögzített és határidőig (legkésőbb a csomagok GLS Futárnak történő átadásáig) elküldött megbízása esetén történik, a beszedett utánvétekről a **GLS Hungary** teljes felelősséggel tartozik.

GLS CsomagPontban feladott küldemény esetében a CashService szolgáltatást a feladó a küldemény feladásával egyidejűleg az adott GLS CsomagPontban rendelheti meg.

A <https://ecsomag.hu> oldalon leadott megrendelés esetében a szolgáltatást a GLS eCsomag szolgáltatással együtt rendelheti meg a feladó.

##### 10.4.1.2. A beszedett utánvét átutalása a feladó/Megbízó felé

Hosszú távú megbízással rendelkező ügyfelek esetén a Megbízó választása szerint napi, heti, kétheti vagy havi gyakorisággal történik az utánvét átutalása. Megbízó ezen igényét írásban a Szolgáltató által megadott formanyomtatványon köteles jelezni vagy a Felek ezt a köztük lévő szerződésben közösen rögzítik. Napi utánvét utalás esetében Szolgáltató az utánvét összegét a beszedést követő két munkanapon belül utalja át Megbízó részére az általa megadott bankszámlaszámra. Heti és havi rendszerességű utalás esetében a felek közötti utánvét utalás határidejére az Egyedi szerződés rendelkezései irányadók. Amennyiben a Felek között Állandó Kompenzációs megállapodás áll fenn vagy a Megbízónak a Szolgáltató felé a 14.3. pontban foglaltak szerinti tartozása áll fenn, úgy az utánvét utalásra a 14. pontban rögzített szabályokat is alkalmazni kell.

A CsomagPontban valamint a <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt utánvét szolgáltatás esetében a beszedett utánvét összegét a Szolgáltató a beszedést követő második munkanap utalja át a feladó által megadott bankszámlaszámra.

A címzettől beszedett, de a **Megbízó/feladó** részére még el nem utalt összeg átutalásának visszatartására a **GLS Hungary** hatósági határozat vagy hatósági megkeresés alapján jogosult.

A kézbesítést végző futár távozását követően az utánvét összegével, illetve a visszajáróval kapcsolatos reklamációknak nincs helye.

##### 10.4.1.3. Az utánvét beszedéssel kapcsolatos módosítás

Az utánvét beszedéssel kapcsolatos rendelkezés módosítására (utánvét összeg módosítása, bankszámlaszám módosítása) a Megbízónak/feladónak a kézbesítés megtörténteig van módja. Ezen módosítási igényét a Megbízó/feladó a hosszú távú megállapodások esetén elsődlegesen a GLS ügyfélrendszereinek használatával, másodlagosan a [beszedes@glshungary.com](mailto:beszedes@glshungary.com) email címen, míg a <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás kapcsán a [beszedes@glshungary.com](mailto:beszedes@glshungary.com) email címen tudja jelezni. A [beszedes@glshungary.com](mailto:beszedes@glshungary.com) email címre érkező írásos kérelemben a csomagszám feltüntetése kötelező. A

<https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt utánvét szolgáltatás módosítására vonatkozó kérelmet a Szolgáltató csak a feladótól és csak arról az email címről fogad el, amit a feladó a megrendeléskor megadott.

A CsomagPontban megrendelt utánvét szolgáltatással kapcsolatos módosítást a feladó annál a CsomagPontnál köteles írásban jelezni, ahol a szolgáltatást megrendelte. Szolgáltató kizárólag akkor fogadja el az utánvét módosításra vonatkozó kérést joghatályosnak, amennyiben az utánvét módosításra vonatkozó igény attól a CsomagPonttól érkezett be a Szolgáltatóhoz, akinél a feladó az adott küldeményre vonatkozó szolgáltatást megrendelte.

Amennyiben az utánvét módosítására vonatkozó igény nem az arra jogosulttól, illetve nem a fenti határidőn belül és nem a fenti módon írásban érkezett, úgy a Szolgáltatót semmilyen felelősség nem terheli a módosítási igény nem teljesítéséért.

##### 10.4.1.4. Az utánvét beszedés elmaradása, nem teljesülése

Amennyiben az utánvét beszedés bármely okból nem történik meg, úgy ebben az esetben is elsődlegesen a címzett kötelezettsége az utánvét összegének megfizetése.

Utánvét beszedés elmaradása esetén a **GLS Hungary** az utánvét beszedés szolgáltatási díjait tartozik felelősséggel, továbbá tartozik közreműködni az utólagos beszedésben. Amennyiben az utánvét beszedés elmaradása a **GLS Hungary** szándékos károkozására, vagy gondatlan üzemvitelére bizonyíthatóan visszavezethető, és az utólagos beszedés nem jár sikerrel akkor az utánvét összeg értékéig támasztható kárigény. Amennyiben a küldemény elveszése, teljes vagy részleges megsérülése, illetve megsemmisülése áll fenn, abban az esetben a **GLS Hungary** a kárt a 16. pont (Kártérítés) szabályai szerint téríti meg és ebben az esetben utánvét összegének értéke nem követelhető.

A kárigény benyújtásakor a **Megbízó** igazolni köteles, hogy a fennálló tartozást a címzett a **Megbízó** által küldött fizetési felszólítás ellenére sem fizette meg egyúttal a **Megbízó** a fennálló követelését a **GLS Hungary**-ra engedményezi. Ha az utánvét beszedés elmaradását a **Megbízó** többlétszolgáltatásra vonatkozó elégtelen megbízása (utánvét adat nem, hiányos vagy késedelmes küldése vagy az erre a célra szolgáló dokumentáció nem vagy hiányos kitöltése) idézte elő akkor a **GLS Hungary** kárfelelőssége nem áll fenn. A **Megbízó** az utánvét adatot a csomagfeladással egyidőben, de legkésőbb a csomagok futár részére történő átadásakor köteles a GLS-nek megküldeni. A **Megbízó** a többlétszolgáltatásra vonatkozó adatokat a feladáskor köteles megadni. Az adatok ezt követően történő megadása az utánvét adat késedelmes megküldésének minősül.

Minden **CashService** Utánvét beszedés szolgáltatással ellátott csomag kezelése során a GLS a **Megbízó** rendelkezésének megfelelően kizárólag a készpénz beszedésében működik közre, a GLS nem jogosult a Megbízó nevében nyilatkozni vagy a Címzettel szerződést kötni. A **Megbízó** köteles betartani a pénzmossás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló mindenkor érvényes jogszabályokban foglaltakat.

##### 10.4.2. DocumentReturnService Okmánykezelés, DisplayService Polcszerviz ItemisedDeliveryService Tétel átadás szolgáltatásokra vonatkozó szabályok

Ezen szolgáltatások kizárólag a Felek közötti külön, írásos megállapodás alapján vehető igénybe. Ezekre a

megállapodásokra a kártérítési feltételek nem érvényesek. A szolgáltatások teljesítése során GLS Hungary személyzet a Megbízó és a Címzett személyzetével közvetlen kapcsolatban dolgozik, ezért a munkavégzés kapcsán felmerülő akadályok elhárítása nem áll módjában. Amennyiben ezen szolgáltatások körében a feladat bármely okból nem teljesíthető, annak elmaradásáért és az esetleges következmény károkért GLS Hungary anyagi felelősséget nem vállal. A zárt küldeményként felvett és lezártan kézbesített csomagok belső tartalmának tételes átadásának eredményével kapcsolatosan kárigényt a Megbízó a GLS Hungary-vel szemben nem érvényesíthet.

Amennyiben a **Megbízó** a **GLS Hungary** előzetes értesítése nélkül ad fel csomagot olyan hipermarketbe, ahol a csomagok kizárólag a fenti különszolgáltatások (szállítólevél igazolás, tételes átadás), vagy azok valamelyikének teljesítése mellett adhatók le, **GLS Hungary** jogosult a szolgáltatás elvégzésére és a díj számlába állítására, előzetes megállapodás nélkül is.

#### 10.4.3. HazardousGoodsService szolgáltatásokra vonatkozó szabályok

Az ADR hatálya alá tartozó termékek szállítása kizárólag a Felek közötti külön, írásos megállapodás alapján történik.

A Megbízó és Szolgáltató jogait és kötelezettségeit és a felelősség terjedelmét a jelen ÁUF ezen szolgáltatásra vonatkozó leírása, valamint az ÁUF 5. pontja tartalmazza.

## 11. CSOMAGSZÁLLÍTÁS DÍJA, A KIADÁSOK MEGTÉRÍTÉSE

### 11.1. SZOLGÁLTATÁSI DÍJAK, KÖLTSÉGEK

#### 11.1.1. Általános szabályok

Megbízó/feladó köteles a Szolgáltatóval megkötött szerződésben foglalt díjak megfizetésére.

Megbízó/feladó felel az általa megadott információk helyességéért és pontosságáért. Azon szolgáltatási díjak esetében, ahol a szolgáltatási díj összege a megbízó/feladó által megadott információtól függ, és a későbbiekben kiderül, hogy a feladó/Megbízó pontatlan, valótlan adatot adott meg, a Szolgáltató jogosult a valós adatok alapján a szolgáltatási díjat megállapítani, és azt vagy a különbözetet a feladó/Megbízó felé kiszámlázni.

GLS Hungary a jogszabályoknak megfelelően, vagy az illetékes hatóságok kérésére jogosult bármely csomagot a feladó/Megbízó előzetes értesítése nélkül bármikor felbontani, és megvizsgálni. A hatósági ellenőrzések költségeit és a kiszabott bírságokat GLS Hungary megtéríti, és a Megbízóra/feladóra tovább terheli, ha azok kiszabására a jelen feltételek Megbízó/feladó általi megsértése miatt került sor.

Amennyiben az export csomag nem kerül átvételre, annak a Feladó részére történő visszaküldésével és vámkezelésével kapcsolatban felmerült díjakat és költségeket a Feladó viseli.

#### 11.1.2. Hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelekre vonatkozó szabályok

**GLS Hungary** a csomagszállítási szerződésben, illetve annak módosításaiban állapodik meg a **Megbízóval** az árakban. (A szerződés az ajánlat írásos, vagy szóbeli elfogadásával és a szolgáltatás igénybevételének megkezdésével is elfogadottnak tekintendő.)

A visszáruk, az átirányítások és a szokatlan méretű áruk vonatkozásában a **Megbízóval** az elszámolás a mindenkor érvényes ártáblázat szerint történik.

**GLS Hungary** az EU-n kívüli nemzetközi forgalomban kizárólag DAP, vagy DDP paritással vállal exportcsomag továbbítást. A választható módokat a mindenkor érvényes GLS Vámkezelési Megbízás nyomtatvány tartalmazza.

Különleges vámkezelési megbízásokat a **GLS Hungary** kizárólag előzetes megállapodás alapján teljesít.

Export csomagok esetében a költségviselésre vonatkozó megállapodást **Megbízó** köteles a Címzettel gondosan megkötni és **GLS Hungary**-nek a megbízást a megállapodással egyezően megadni.

**GLS Hungary** export megbízások esetén abból indul ki, hogy a vele közölt paritások helyességéért **Megbízó** helytáll. Ezért, ha a paritás szerint a külföldi átvevőnek kell vámot, adókat, díjakat, költségeket vagy ráfordításokat megfizetnie, vagy ha ilyenek a külföldi átvevő miatt merülnek fel, a belföldi **Megbízónak** meg kell térítenie azokat a ráfordításokat **GLS Hungary** részére, amelyeket a külföldi átvevő nem egyenlített ki.

A **BankCardService** szolgáltatás igénybevételénél **Megbízó** átvállalja a bankkártyával történő fizetés költségeit, amelyet **GLS Hungary** részére az utánvét költségeken felül számlába állít.

#### 11.1.3. A GLS CsomagPontban feladott küldemények szolgáltatások díja, és azok megfizetése

A **GLS CsomagPontban** történő csomagfeladásakor fizetendő díjat a jelen Általános Üzleti Feltételek **1/a sz. melléklete** tartalmazza. Ezen melléklet a GLS CsomagPontokban is elérhető.

A szolgáltatási díjat a Feladó a küldemény feladásakor köteles megfizetni. Elektronikus fizetésre minden GLS CsomagPontban van lehetőség. Az elektronikus fizetés módja – bankkártya vagy azonnali átutalás – a Szolgáltató honlapján kifejezetten feltüntetésre kerül. A honlap elérhetősége: <https://csomag.hu/hu>

A Feladó nem érvényesítheti a **GLS Hungary**-vel szemben fennálló további igényeit pénzbírság, kötbér továbbterhelésének formájában, amelyet a feladó harmadik személynek köteles teljesíteni, különösen, ha ennek a harmadik személynek nem áll módjában az igényét **GLS Hungary**-vel szemben közvetlenül érvényesíteni.

#### 11.1.4. A <https://ecsomag.hu> felületen keresztül megrendelt szolgáltatások díja, és azok megfizetése

A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt alapszolgáltatás (GLS eCsomag) és többlétszolgáltatások díját a jelen Általános Üzleti Feltételek **1/b sz. melléklete** tartalmazza. Ezen melléklet a <https://ecsomag.hu> oldalon is elérhető.

A GLS eCsomag díjszabása a Feladó által megadott csomagméretek valamint a felvétel módja alapján kerül automatikusan kikalkulálásra a rendszer által. Amennyiben a feladó helytelen, valótlan adatokat ad meg, úgy a jelen pont Általános szabályoknál irányadó rendelkezések szerint a Szolgáltató jogosult a feladó által megfizetett díj, és a csomag valós méretei alapján meghatározott díj közötti különbözetet a feladó felé kiszámlázni.

Az utánvét többlétszolgáltatás díját feladó az általa leadott megrendelésben közölt adatok (beszedendő utánvét összege) alapján fizeti meg.

A megrendelés leadásával a feladó elfogadja, hogy fizetési kötelezettsége keletkezik a Szolgáltató felé, továbbá elfogadja, hogy a Szolgáltató elektronikus számlát állít ki a feladó részére, melyet emailben küld meg részére. A szolgáltatási díj megfizetésének módja: online bankkártyás fizetés.

A megrendelés elküldését követően az oldal átirányít az online fizetést biztosító bank oldalára, ahol a fizetési műveletet a feladó végrehajtja. Sikeres fizetés esetében a Szolgáltató 48 órán belül visszaigazoló emailt küld, mely tartalmazza a megrendelt alap-, illetve többlétszolgáltatások felsorolását, valamint a feladó által megrendelt szolgáltatás lényeges elemeit, és a megrendelésre/postai szolgáltatási szerződésre irányadó szabályokat. A visszaigazoló email igazolja továbbá, hogy a Felek között távollévők közötti postai szolgáltatási szerződés jött létre.

A Szolgáltató kizárólag a postai szolgáltatási szerződés létrejöttének visszaigazolását követően kezdi meg a teljesítést.

## 11.2. SZOLGÁLTATÁS DÍJÁNAK EGYOLDALÚ MÓDOSÍTÁSA A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL

### 11.2.1. Hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelekre vonatkozó szabályok

Amennyiben **GLS Hungary** és a **Megbízó** között létrejött egyedi szerződés így rendelkezik, úgy **GLS Hungary** jogosult az árakat az ott megjelölt feltételek szerint egyoldalúan módosítani. Amennyiben **GLS Hungary** és a **Megbízó** között létrejött egyedi szerződés így rendelkezik, úgy **GLS Hungary** jogosult az árakat az ott megjelölt feltételek szerint egyoldalúan módosítani. A GLS Hungary jogosult továbbá a szerződésben megjelölt árakat vagy egyéb feltételeket egyoldalúan módosítani abban az esetben, amennyiben jogszabályváltozás vagy hatósági döntés miatt ez indokolt, továbbá amennyiben a szerződéskötéskor előre nem látható lényeges körülmény következik be. Ilyen változásnak, körülménynek minősül különösen az olyan költség növekedése, amely a Szolgáltató harmadik személlyel fennálló szerződéses kapcsolatából ered, és beépül a szolgáltatási díjába, továbbá minden olyan változás, mely a Szolgáltató költségeinek lényeges növekedését eredményezi.

Egyoldalú szerződésmódosítás esetében **GLS Hungary** emailben a **Megbízó** által a szerződéskötéskor megadott vagy később általa hivatalos formában módosított email címen értesíti a **Megbízót** az ármódosítás részletes feltételeiről. Amennyiben a **Megbízó** arra hivatkozik, hogy ilyen tájékoztatást az előbb említett email címre nem kapott, de **GLS Hungary** igazolni tudja, hogy a rendszeréből az email kiküldésre került, úgy azt – a **Megbízó** által tett ellenkező bizonyításig – úgy kell tekinteni, hogy azzal **GLS Hungary** a **Megbízó** tájékoztatására vonatkozó kötelezettségének eleget tett.

Amennyiben a **Megbízó** az emailben küldött tájékoztatással szemben az ott megjelölt határidőn belül kifogást nem terjeszt elő, illetve a szerződés megszüntetését sem kezdeményezi, úgy azt úgy kell tekinteni, hogy az abban foglaltakat a **Megbízó** elfogadja.

### 11.2.2. A GLS CsomagPontban feladott küldemények szolgáltatási díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által

Szolgáltató jogosult a jelen Általános Üzleti Feltételek **1/a. sz. mellékletében** szereplő szolgáltatási díjakat a jövőre nézve egyoldalúan módosítani oly módon, hogy az új díjszabást a Szolgáltató honlapján közzéteszi.

A módosításra a jelen Általános Üzleti Feltételek egyoldalú módosítására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

### 11.2.3. A <https://ecsomag.hu> felületen keresztül megrendelt szolgáltatások szolgáltatási díjának egyoldalú módosítása a Szolgáltató által

Szolgáltató jogosult a jelen Általános Üzleti **Feltételek 1/b sz.** mellékletében szereplő szolgáltatási díjakat a jövőre nézve egyoldalúan módosítani oly módon, hogy az új díjszabást a <https://ecsomag.hu> oldalon közzéteszi.

A módosításra a jelen Általános Üzleti Feltételek egyoldalú módosítására vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

## 11.3. A <https://ecsomag.hu> OLDALON KERESZTÜL MEGRENDELTE SZOLGÁLTATÁSOK MÓDOSÍTÁSA A FELADÓ ÁLTAL

Feladó az általa már megrendelt szolgáltatások vonatkozásában az alábbi módosításokat kérheti. Ezen módosítások a szolgáltatási díj módosításával is járnak:

### Utánvétel összegének módosítása

Feladó módosíthatja a már megrendelt utánvétel beszedési megbízást úgy, hogy vagy lemondja ezt a többlétszolgáltatást (az alapszolgáltatás lemondása nélkül) vagy módosítja a beszedendő utánvét összegét. A feladó azonban nem jogosult a már megrendelt alapszolgáltatáshoz (GLS eCsomag) a megrendelés leadást követően utólag utánvétel többlétszolgáltatást kérni.

Amennyiben a módosítás megfelel a jelen ÁÜF 10.4. pontjában foglaltaknak, és az utánvételbeszedés megbízás módosítása miatt a feladó által megfizetett díjhoz képest kevesebb díjat kellene fizetni, úgy a Szolgáltató helyesbíti a számlát, és a feladó által megjelölt bankszámlaszámra visszautalja a különbözetet. Amennyiben a feladó az utánvétel többlétszolgáltatást lemondja, úgy a szolgáltató az előző mondatban rögzítettek szerint jár el, azzal, hogy ez esetben a feladó által már megfizetett utánvétel szolgáltatásra vonatkozó többlétszolgáltatás díját visszafizeti. A félreértések elkerülése végett a Felek rögzítik, hogy a GLS eCsomag díja ezen esetben nem jár vissza.

## 12. A MEGBÍZÓ (FELADÓ) KÖTELEZETTSÉGEI

### 12.1. CSOMAGOLÁS, CSOMAGCÍMKE MEGFELELŐSÉGE

#### 12.1.1. Általános szabályok

A **Megbízó (feladó)** köteles minden csomagot az iparszerű csomagkezelés követelményeinek és a jelen Általános Üzleti Feltételeknek, valamint a Szolgáltató utasításainak megfelelően becsomagolni, és a **GLS Hungary** által rendszeresített és hiánytalanul kitöltött csomagcímkével, illetve okmányokkal ellátni. A kitöltés hibáiból eredő károkért (pl. címzés nem megfelelő, nem egyértelmű, és emiatt nem kézbesíthető) valamint a csomagcímké nem megfelelő küldeményre történő elhelyezéséért, és az ebből eredő károkért, késedelmekért, esetleges csomag elvesztésért a **GLS Hungary** felelősséggel nem tartozik. A csomag címzésén a Címzett adatait a valóságnak megfelelően, és minden kért adatra kiterjedően meg kell adni.

A **Megbízó** felelőssége, hogy a kézbesítendő csomagra, a jelen ÁÜF-nek, valamint a Szolgáltató utasításainak megfelelő, hiánytalanul kitöltött, egy darab csomagcímké kerüljön elhelyezésre. A GLS Hungary a kettő vagy több

csomagcímkével feladott küldemények kézbesítése esetében, az ebből eredő károkért felelősséget nem vállal.

#### 12.1.2. Hosszú távú megállapodásra vonatkozó speciális szabályok

A **Megbízó** a **GLS Hungary**-val való együttműködésben a **GLS Felhasználói Kézikönyv** útmutatásai szerint jár el.

A **Megbízó** a **GLS Hungary** által rendelkezésére bocsátott csomagcímkét, csomagszám tartományt és GLS Ügyfélrendszerek használata esetében a felhasználói azonosítókat nem adhatja át harmadik személynek. Ha ezt a tilalmat megszegi, visel minden ebből eredő kockázatot és költséget.

Amennyiben **Megbízó** nem a **GLS Hungary** saját rendszereit használja címkenyomtatásra, hanem a csomagcímkét a **Megbízó** a saját rendszereiből nyomtatja ki, úgy köteles erre vonatkozóan a Szolgáltatóval külön megállapodást kötni, mely tartalmazza a saját rendszerből történő címkenyomtatásra vonatkozó szabályokat. Ennek elmaradása esetében a Szolgáltató jogosult a nem a **GLS Hungary** sztenderdjeinek megfelelő csomagcímkék használatát azonnal megtiltani, továbbá amennyiben ez nem vezet eredményre, úgy a szolgáltatást mindaddig felfüggeszteni, amíg a **Megbízó** nem a **GLS Hungary** előírásainak megfelelő csomagcímkét helyez el a küldeményen. A **GLS Hungary** jogosult továbbá a **Megbízó**val szemben mindazon költséget érvényesíteni, mely a GLS sztenderdeket sértő vagy annak meg nem felelő csomagcímkék használatából ered (pl. szortírozás nehézsége, a szortírozás ellehetetlenülése a csomagcímké nem megfelelő tartalma vagy formája miatt). Szolgáltató jogosult továbbá a **Megbízó**val kötött szerződést azonnali hatállyal felmondani, amennyiben a **Megbízó** rendszeresen vagy ismétlődő jelleggel nem a GLS sztenderdeknek megfelelő csomagcímkét ragaszt a postai küldeményre, feltéve, ha a Szolgáltató felhívta a **Megbízó**t ezen jogsértő magatartás abbahagyására, de ennek ellenére a **Megbízó** továbbra is nem megfelelő csomagcímkével látta el a feladott küldemény(ek)e)t.

Amennyiben **Megbízó** a Szolgáltató által közzétett utasításoknak megfelelően fejlesztéseket hajt végre a saját rendszereiben (ideértve a GLS Online API és a MyGLS API **Megbízó** általi használatát), úgy köteles azt biztosítani, hogy a <http://glsconnect.hu/felelossegi.html> oldalon előzetesen közzétett felelősségi nyilatkozatban foglaltaknak az általa végrehajtott fejlesztések megfeleljenek. Amennyiben ezt megszegi, úgy **Megbízó**val szemben a fentiekben rögzített jogkövetkezmények alkalmazhatók.

#### 12.1.3. A <https://ecsomag.hu> oldalon keresztül megrendelt szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt, és a futár részére átadott vagy a GLS CsomagPontban feladott küldemények kapcsán a **Megbízó** köteles a csomagcímkét az alábbiak szerint elhelyezni a küldeményen.

- A csomagcímkét a megrendelést követően a Szolgáltató nyomtatja ki a feladó által megadott adatok alapján, a futár ezen kinyomtatott csomagcímkét átadja a felvételt megelőzően a feladó részére, aki a csomagcímkét a küldeményre ragasztja.
- Amennyiben a feladó több csomagot kíván egyszerre feladni, úgy köteles meggyőződni arról, hogy a megfelelő csomagcímkét a megfelelő csomagra ragasztja. A feladó köteles továbbá a felvételt megelőzően a címzett nevét, címét, adatait ellenőrizni. Ennek elmulasztásából

megszegéséből eredő károkért, késedelemért a Szolgáltatót nem terheli felelősség.

A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt, és a GLS Automatában feladott címenélküli csomagok esetében a **Megbízó** köteles a csomagot a jelen Általános Üzleti Feltételek szerinti címezéssel ellátni, és a címezést a csomagra ráírni vagy ráragasztani. Ennek elmulasztása esetében a Szolgáltató a 6.4. pontban foglaltak szerint jár el.

#### 12.2. A CSOMAG TARTALMÁNAK MEGFELELŐSÉGE

A **Megbízó** (feladó) felelőssége továbbá gondoskodni arról, hogy a küldemény tartalma a jogszabályoknak, valamint a jelen Általános Üzleti Feltételeknek, illetve a Szolgáltató által a **Megbízó**val (feladóval) közölt feltételeknek megfeleljen.

A **Megbízó** felelős a feladott csomagok tartalma által okozott károkért, és a kárenyhítés kapcsán felmerült költségek megtérítéséért, amennyiben a károkozás a jelen feltételek megsértésére vezethető vissza.

#### 12.3 SZOLGÁLTATÁSI DÍJ MEGFIZETÉSE

A **Megbízó** a szolgáltatás ellenértékét köteles határidőre megfizetni.

Ennek részletes szabályait a jelen ÁÜF 11. pontja, valamint Hosszú távú megállapodások esetében az egyedi szerződések tartalmazzák.

#### 12.4 A SZOLGÁLTATÓ RENDELKEZÉSÉRE BOCSÁTOTT ADATOKÉRT, AZOK NAPRAKÉSZSÉGÉÉRT VALÓ FELELŐSSÉG

A **Megbízó** köteles minden jelentős adatmódosításról **GLS Hungary**-t haladéktalanul, írásos formában értesíteni bármely a szerződés teljesítését érintő körülmény változásáról így különösen, de nem kizárólagosan az alábbiakról:

- a **Megbízó** (feladó) bármely adatában így különösen nevében, címében történt változás,
- a csomagfelvételi hely változása esetén,
- bankszámlaszám módosulásakor,
- az aláírásra, cégképviselőre jogosult személyében történt változás,
- külföldi cég esetében magyarországi telephelyet, adószámot érintő változás
- a cégforma módosul,
- a csomagfeladást átmenetileg szüneteltetni kívánja, vagy végleg megszűnteti.

A **Megbízó** teljes körű felelősséget vállal, hogy az általa **GLS Hungary** rendelkezésére bocsátott adatok, sem a **Megbízó**, sem az érintett harmadik személyek (különösen a Címzett) jogait és jogos érdekeit nem sértik. A **Megbízó** az adatküldéssel egyidejűleg elismeri, hogy az adatok (különösen a Címzett telefonszámainak és email címének a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges módon és terjedelemben történő kezelésére) és az adatkezelés vonatkozásában a szükséges felhatalmazással rendelkezik. **GLS Hungary** kizárja minden irányú felelősségét a **Megbízó** által rendelkezésére bocsátott adatok pontosságát és helyességét illetően. **GLS Hungary** kizárólag a saját maga által megvalósított tevékenysége körébe eső adatkezelésért felel, így különösen a postai szolgáltatás teljesítésével összefüggő adat- és panaszkezelésért.

## 13. RENDELKEZÉSI JOG

A Megbízó (feladó) a címzett távollétének esetére rendelkezhet úgy, hogy **GLS Hungary** a csomagot alkalmi átvevőként a közvetlen szomszédnak, vagy más, megfelelő személynek kézbesítse, amennyiben a Megbízó (feladó) Egyedi szerződésben, vagy a jelen Általános Üzleti feltételek alapján külön így rendelkezett, és ehhez a címzett is hozzájárulását adja, és az alkalmi átvevő sem tiltakozik ellene. A rendelkezés meghatalmazással történhet. Ilyen írásos, vagy szóbeli meghatalmazások esetén az átvételi igazolás (IOD, POD) értelemszerűen módosult formában készül.

A közvetlen szomszédnak történő kézbesítés megtörténtéről a postai szolgáltató a címzettet értesíteni köteles. Nem kézbesíthető a közvetlen szomszédnak a sérült állapotban lévő csomag.

## 14. SZÁMLÁZÁS, DÍJFIZETÉS

### 14.1. SZÁMLÁZÁS

#### 14.1.1. Hosszú távú megállapodás esetében irányadó szabályok

**GLS Hungary** kizárólag a **Megbízó** (feladó) általi díjfizetés mellett végzi a szolgáltatást, portós feladású csomagot nem továbbít.

A szolgáltatás számlája - a Felek eltérő rendelkezésének hiányában - minden esetben utólag készül, megállapodás szerint havi kétszeri, vagy egyszeri számlázási ciklusban.

**GLS Hungary** a teljesítést szolgáltatási nemenként, egy összegben számlázza.

#### 14.1.2. A GLS CsomagPontban feladott küldeményekre vonatkozó szabályok

A feladó által megrendelt szolgáltatás díjáról a számviteli bizonylatot a GLS CsomagPont saját nevében állítja ki.

A számlázással, számla kiállítással kapcsolatos panaszok így a számla kiállítójánál tehető meg.

#### 14.1.3. A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó szabályok

A feladó a szolgáltatás megrendelésével – a megrendelés elküldésével – elfogadja, hogy a Szolgáltató a számlát elektronikus úton küldi meg részére. A Szolgáltató a számlát a sikeres fizetési műveletet követően a feladó által megadott email címre küldi meg. A számla tartalmazza a feladó által megrendelt alap- és többletszolgáltatások díját.

### 14.2. DÍJFIZETÉS

#### 14.2.1. Hosszú távú megállapodás esetében irányadó szabályok

A számla fizetésének határidejére a Felek közötti Egyedi szerződés irányadó, ennek hiányában a számla fizetési határideje a számla kiállításától számított 7 (hét) nap. A számla kiegyenlítése minden esetben átutalással történik. A szolgáltatási számla melléklete csomagszámonkénti részletezést tartalmaz, a mért súly és díj megadásával.

A **Megbízó** (feladó) a számla ellenértékét átutalással, határidőre köteles kiegyenlíteni. Számlával kapcsolatos kifogást a **Megbízó** a fizetési határidő lejártáig támaszthat.

Felek rögzítik, hogy amennyiben a Felek az Egyedi szerződésben 1 napos fizetési határidőt kötnek ki, úgy ebben az esetben a számla kifizetése a külön megkötött, és a szerződést részét képező Állandó kompenzációs megállapodás alapján történik. Ezesetben számlával kapcsolatos kifogást a Megbízó (feladó) a számla keltétől számított 7 napon belül támaszthat.

#### 14.2.2. A GLS CsomagPontban feladott küldeményekre vonatkozó szabályok

A megrendelt alap- és többletszolgáltatás díja a küldemény felvételét megelőzően kifizetésre kerül, a küldemény felvételére kizárólag a szolgáltatás díjának kifizetését követően van mód.

#### 14.2.3. A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó szabályok

A szolgáltatás megrendelésével a Szolgáltató átírja a feladót a fizetési felületre, ahol a fizetési műveletet a feladó végre tudja hajtani.

A fizetési felületet az adott pénzügyi intézet biztosítja, a Szolgáltató a pénzügyintézetől kap visszajelzést arra vonatkozóan, hogy a fizetési művelet sikeres volt-e vagy sem. Sikertelen fizetés esetén vagy fizetési probléma esetében a feladó panaszt, reklamációt a pénzügyi intézet felé vagy a kártyát kibocsátó bank felé tud előterjeszteni.

## 14.3. KÉSEDELMES FIZETÉS, FIZETÉSI KÖTELEZETTSÉG NEM TELJESÍTÉSE

**Jelen pontban írt szabályok a Hosszú távú megállapodással rendelkező ügyfelekre vonatkoznak, akik a szolgáltatás díját nem előre, hanem utólag fizetik meg.**

**Jelen pontban rögzítettek csak akkor alkalmazhatók a GLS CsomagPontban feladott küldemények és a <https://ecsomag.hu> felületen megrendelt küldemények feladóira, amennyiben akár a jelen ÁÜF 1/c. sz. mellékletében foglalt okok, akár a jelen ÁÜF-ben kifejezetten az ő szerződésükre vonatkozó okok miatt fizetési kötelezettségük keletkezik a Szolgáltatóval szemben, melyet a számlában megjelölt fizetési határidőben nem teljesítenek.**

#### 14.3.1. Számla kompenzációja (beszámítás)

Felek a szerződés megkötésekor, illetve a szerződés fennállása alatt jogosultak külön megállapodni arról („Állandó kompenzációs megállapodás”), hogy a Szolgáltató a Megbízó részére fizetendő utánvét összegébe beszámítja a Megbízó (feladó) Szolgáltató felé fizetendő aktuális számlájában szereplő szolgáltatási díjat. Ezen megállapodás értelmében a Szolgáltató a Megbízó (feladó) előzetes értesítése nélkül jogosult ezen beszámításra azzal, hogy a kompenzáció tényéről, a kompenzált összegről (szolgáltatási díj, illetve beszedett utánvét összege) a kompenzációt követően a Megbízót (feladót) írásban tájékoztatja.

Amennyiben a Felek Állandó kompenzációs megállapodást nem kötöttek, úgy a Megbízó 15 napot meghaladó fizetési késedelme esetén a **GLS Hungary** – a Megbízó szerződésszegésére tekintettel – jogosult lejárt követeléseit a Megbízó igényeivel (ideértve a Megbízó részére fizetendő utánvét összegét) szemben beszámítani.

Amennyiben a Megbízó az adott naptári évben két alkalommal a fizetési kötelezettségét határidőben nem teljesíti, úgy a **GLS Hungary** jogosult a Megbízó ismételt szerződészegése miatt Állandó kompenzációs megállapodás aláírása nélkül is a Megbízó részére fizetendő utánvét összegébe a Megbízó (feladó) Szolgáltató felé fizetendő aktuális számlájában szereplő szolgáltatási díjat beszámítani. Felek megállapodnak abban, hogy ezen jogosultság Szolgáltatót a Megbízó ismételt szerződészegésének bekövetkezésének tényétől kezdődően a szerződés fennállása alatt folyamatosan megilleti kivéve, ha a Felek ettől eltérően állapodnak meg.

#### 14.3.2. Szolgáltató törvényes zálogjoga, illetve a Szolgáltatás felfüggesztése

Amennyiben a Megbízó (feladó) a számla fizetésének határidőben nem tesz eleget, és az előző pontban foglaltak nem alkalmazhatók vagy azok alkalmazása eredménytelen (a Megbízó tartozása ugyanis magasabb, mint a Megbízó felé fizetendő utánvét összege) vagy megalapozottan feltehető, hogy a Megbízó (feladó) a szolgáltatási díjfizetési kötelezettségét nem vagy ismételt és rendszeresen késedelmesen fogja teljesíteni, úgy a **GLS Hungary** jogosult

- a hatályos jogszabályok szerint visszatartási és zálogjogot érvényesíteni továbbá
- a további szolgáltatás nyújtását felfüggeszteni.

Amennyiben a **Megbízó** a fennálló tartozását az ezt követő 3 hónapon belül sem egyenlíti ki, akkor a zálogjoggal érintett csomagot **GLS Hungary** megsemmisíti.

Felfüggesztett szolgáltatás esetében a szolgáltatás akkor kerül visszaállításra, ha a Megbízó a teljes tartozást, beleértve a késedelmi kamatot és a behajtási költségátalányt is megfizeti. A teljes tartozás akkor minősül megfizetettnek, amennyiben annak előbb említett teljes összege a Szolgáltató bankszámláján jóváírásra kerül. A jóváírást követő 3 munkanapon belül Szolgáltató a szolgáltatás felfüggesztését megszünteti, a szolgáltatás felfüggesztése alatt a Szolgáltatónál betárolt csomagok kézbesítését pedig elindítja. A betárolt csomagokat a Szolgáltató a címzettek részére vagy a Megbízó (feladó) ilyen irányú rendelkezése esetében a Megbízó (feladó) részére kézbesíti. Amennyiben

- a Megbízóval megkötött szerződés akár a szolgáltatás felfüggesztése alatt akár a betárolt csomagok kiszállításának megkezdéséig megszűnt vagy
- a körülményekre való tekintettel a csomagok kiszállítása a címzettek részére azért nem lehetséges, mert a Megbízó (feladó) gazdasági tevékenységet nem folytathat, vagy az akadályozott, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a Megbízó adószámának felfüggesztését, a vele szemben történő felszámolási, kényszer törlési eljárás megindítását, vagy a Megbízó csődeljárásának elrendelését, vagy
- a körülmények alapján valószínűsíthető, hogy a Megbízó (feladó) a szolgáltatási díj fizetési kötelezettségének a jövőben sem fog eleget tenni, úgy a Szolgáltató döntése alapján a csomagokat a Szolgáltató a Megbízó (feladó) részére szállítja vissza.

A szolgáltatás felfüggesztése esetében a Szolgáltató által felvett, de általa a szolgáltatás felfüggesztése miatt ki nem kézbesített csomagokra vonatkozóan nincs kézbesítési időgarancia.

#### 14.3.3. Késedelmi kamat, behajtási költségátalány, felmerült költségek érvényesítése

Késedelmes fizetés esetén a **GLS Hungary** a késedelem első napjától a Ptk. 6:48 §-a, illetve a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamatot és a 2016. évi IX. törvényben meghatározott 40 euró behajtási költségátalányt számít fel.

A **GLS Hungary** jogosult a kintlévőség behajtásával kapcsolatban felmerült jogi és egyéb költségeinek, valamint tárolási díj megtérítésére.

A tárolási díj a postai szolgáltatás keretében a kézbesítési folyamat befejezését követően – a szolgáltatáshoz meghatározott háromszori kézbesítési kísérletet követően –, továbbá az el nem szállított küldemények értesítésének átvételét követő naptól kezdődően kerül felszámításra.

#### 14.3.4. Kintlévőségkezelés

Felek megállapodnak abban, hogy a fizetési határidő lejártát követően – amennyiben a fent rögzített intézkedések sikertelennek bizonyulnak vagy valószínűsíthető, hogy azok nem vezetnek eredményre vagy a Megbízó (feladó) teljesítése valószínűsíthetően nem várható – a **GLS Hungary** jogosult a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelésére harmadik fél követeléskezelő társaságot megbízni.

Ezen esetben **GLS Hungary** a Megbízóval szemben fennálló követelése kezelése céljából, kizárólag e cél eléréséhez szükséges adatokat – amennyiben Megbízó természetes személy, úgy e cél eléréséhez szükséges személyes adatokat – jogosult harmadik fél követeléskezelő társaságnak átadni. Az ezzel kapcsolatos részletszabályokat a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója és annak vonatkozó melléklete tartalmazza.

#### 14.3.5. Megbízó felelőssége több szerződés esetében

Megbízó rendelkezhet arról, hogy az utánvétek összegét vagy annak egy meghatározott részét mely szerződésekre (Role ID) és milyen bankszámlaszámra utalja át a Szolgáltató. Megbízó kifejezett hozzájárulását adja ahhoz, hogy a Szolgáltató a Megbízó Szolgáltató felé fennálló tartozása esetében ezen tartozás erejéig az egyes szerződésre (Role ID) külön-külön utalando utánvétekre vonatkozóan is gyakorolja a 14.3.1., a 14.3.2., a 14.3.3

és 14.3.4. pontban megjelölt jogait és érvényesítse az ott írt rendelkezéseket. Megbízó köteles erről a tényről az érintett szerződött partnereit tájékoztatni. Ezen tájékoztatás elmaradásából eredő bármilyen kárért, reklamációból eredő igényért, bírságért a Megbízó felel a Szolgáltató felé.

## 15. SZAVATOSSÁG

A **GLS Hungary** postai szolgáltatási közül a **Guaranteed24Service** Garantált másnapra szolgáltatás, valamint az **ExpressParcel** szolgáltatás minősül időgarantált szolgáltatásnak. A Szolgáltató a **Guaranteed24Service**, illetve az **ExpressParcel** megrendelése esetében az ezen szolgáltatás leírásánál meghatározott összeg megfizetését vállalja a Megbízó felé.

A szavatosság egyéb vonatkozásaiban, amennyiben a jelen Általános Üzleti Feltételek, a Postatv. illetve a Ptk. nem tartalmaznak eltérő rendelkezést, a Magyar Általános Szállítványozási Feltételek (MÁSZF) legújabb szövegezése érvényes.

A CMR alkalmazási területén – export csomagfuvarozásnál – az abban szabályozott szavatosság érvényes.

## 16. KÁRESEMÉNYEK

## 16.1. ÁLTALÁNOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

**A GLS Hungary** minden egyes csomagra a kéreljás lefolytatása során a Postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény tv. 51.§ (7) bekezdésére figyelemmel, 44.§.(2)-ában foglalt felhatalmazás alapján a 44.§ (1) bekezdésben, a (3)-(8) bekezdésben, továbbá a 45-51. §-ban foglalt rendelkezések helyett a Polgári Törvénykönyv (2013. évi V. törvény) szerződésszegéssel okozott kárért való felelősségre vonatkozó szabályait rendeli alkalmazni azon kérdésekben, melyet a jelen Általános Üzleti Feltételek nem tartalmaznak.

**A GLS Hungary a postai küldemény felvételétől annak kézbesítéséig vagy a Megbízó (feladó) részére történt visszakézbesítéséig terjedő időben a neki felróható károk esetére – a gondatlan, szakszerűtlen kezelésből eredő sérülések, a csomag részleges vagy teljes elveszése, vagy megsemmisülése esetére – kártérítést nyújt a feladó vagy a címzett részére. A címzett részére kártérítést kizárólag a jelen Általános Üzleti Feltételek 4. pontjában rögzített feltételek fennállása esetében fizet a Szolgáltató.**

**Szolgáltató mentesül a felelősség alól a jelen pont „Kizárások” alpontja alatt rögzített eseteiben és feltételek bekövetkezése esetében, továbbá abban az esetben, ha bizonyítja, hogy a kár nem volt neki felróható.**

A kártérítés kizárólag a közvetlen dologi kárra, beszerzési pótlási vagy javítási értékre ad fedezetet, következménykárok, elmaradt vagyoni előny ki vannak zárva. Szolgáltató nem kötelezhető sérelemdíjra, valamint személyiségi jogsértésből eredő kár megtérítésére, továbbá vele szemben nem érvényesíthetőek a személyiségi jogok megsértésének felróhatóságtól független szankciói sem.

A kár fogalmára és a kártérítés módjára vonatkozóan a Polgári Törvénykönyv szerződésen kívül okozott károkra vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

Az utánvét beszedésének elmulasztásra vonatkozó szabályok csak akkor alkalmazhatók, ha a küldemény elveszésének, megsemmisülésének, illetve kárának esete nem áll fenn.

## 16.2. A KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNY BEJELENTÉSÉRE VONATKOZÓ HATÁRIDŐK

A csomag részleges elveszése vagy a megsérülése esetében – ha az felismerhető – a küldemény kézbesítésekor vagy a küldemény visszakézbesítésekor azonnal jelezni kell, melyről a Felek kárjegyzőkönyvet vesznek fel.

Ennek hiányában, illetve fedett sérülés esetében a kézbesítést követő 3 munkanapon belül a kárigényt írásban kell bejelenteni, ha a kár bizonyíthatóan a szolgáltatónak felróható okból keletkezett. A kárszemplét és a bizonyítást **GLS Hungary** az általa meghatározott helyen, saját költségére folytatja le.

Fedett sérülés különösen, a küldemény külső csomagolásának épsége mellett, tartalmának – a megfelelő belső csomagolásra, térkitöltésre vonatkozó szabályok betartása ellenére – megrongálódása.

A fenti határidők elmulasztása jogvesztéssel jár.

A küldemény elveszése vagy megsemmisülése esetében a kártérítési igényt a küldemény feladásától számított

tizenötödik naptól kezdődően 6 (hat) hónapos jogvesztő határidőn belül írásban kell bejelenteni a Szolgáltatónak.

Ha a küldemény elveszésének vagy megsemmisülésének ténye panaszkezelés keretében jut a Szolgáltató tudomására, és a panaszra adott – az elveszés vagy a megsemmisülés tényét megállapító – szolgáltatói válasz megérkezésekor a fenti 6 (hat) hónapos igényérvényesítési határidőből harminc napnál már kevesebb van hátra, a határidő a válasz megérkezését követő harminc napig meghosszabbodik.

A jogosult az időgarantált szolgáltatással feladott küldemény késedelmes kézbesítése miatt felmerült kártérítési igényét a Szolgáltatóhoz a küldemény átvételétől számított 15 (tizenöt) napos jogvesztő határidőn belül írásban jelentheti be.

## 16.3. A KÁRTÉRÍTÉS MÉRTÉKE

### 16.3.1. Sérült, elvesztett csomagra vonatkozó kártérítési mérték

**A kártérítés a sérült/elvesztett termék a beszerzési, pótlási, vagy javítási értékének felel meg, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, azzal, hogy a kártérítés maximális összege legfeljebb azonban az alábbi összeg lehet:**

	Kártérítés maximális összege
<b>Hosszú távú megállapodás esetén</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>alapeset</b> (DeclaredValueInsuranceService megrendelése nélkül) <b>50.000,- Ft, azaz ötvenezer forint</b></li> <li>• <b>DeclaredValueInsuranceService</b> megrendelése esetén a Megbízó által megadott összeg, mely nem lehet magasabb, mint az ezen szolgáltatás leírásánál meghatározott legmagasabb értéknyilvánítási összeg;</li> </ul>
<b>GLS CsomagPontban feladott csomagok esetében</b>	<b>50.000,- Ft, azaz ötvenezer forint</b>
<b>GLS eCsomag esetében</b>	<b>50.000,- Ft, azaz ötvenezer forint</b>

A GLS CsomagPontban feladott, valamint a GLS eCsomag esetében küldemény értékének meghatározása, és ezáltal a fizetendő kártérítés összege az alábbiak szerint alakul.

A kár (és ezáltal a fizetendő kártérítés mértéke)

- a nettó beszerzési ár, vagy
- a kártérítési igényt érvényesítő, fogyasztónak minősülő személy esetében a visszaküldött termék számlában szereplő vételára;
- használt árunál a napi érték, illetve
- árverés alkalmával eladott árunál az árverésen elért ár mértékéig attól függően, hogy az egyes esetekben melyik ár a legalacsonyabb. A Feladó és biztosítója között megállapodott visszatartás csak akkor alapozza meg a GLS Hungary megfelelő joglemondását, ha arról írásban kifejezetten megállapodtak.

Az így meghatározott kártérítés mértéke is legfeljebb 50.000,- Ft lehet.

**Azon küldemények elvesztetté nyilvánítása esetében, melyekhez CashService – utánvét beszedés – többletszolgáltatás lett megrendelve (bármelyik szolgáltatástípus esetében), a GLS Hungary a Feladó**

**által megjelölt utánvétösszeg erejéig tartozik kártérítési felelősséggel, amihez adott esetben hozzászámítandó a szolgáltatási díj, azzal, hogy a kártérítés maximális összege legfeljebb 50.000,- Ft lehet.**

A beszerzési költséghez kapcsolódó adók a mindenkor érvényes jogszabályi előírásoknak megfelelően kerülnek elszámolásra.

Hosszú távú megállapodás esetében amennyiben a belföldi szolgáltatási díj kétszerese az 50.000,- Ft-ot meghaladja, akkor **GLS Hungary** a fuvardíj kétszereséig nyújt kártérítést.

**DeclaredValueInsuranceService** nevű többletszolgáltatás megrendelése esetében a küldemény elveszése, megsemmisülése, teljes vagy részleges kára esetén a Megbízó (feladó) által a feladáskor meghatározott érték erejéig kártérítési felelősség terheli kártérítési felelősség a **GLS Hungary**-t. Ezen többletszolgáltatás maximális összegét, és ezáltal a Szolgáltató kárfelelősségének maximális értékét a jelen Általános Üzleti Feltételek 4. pontja tartalmazza.

**GlobalBusinessParcel** esetén a fuvardíj megfizetése mellett **GLS Hungary** – a csomag bruttó súlyát tekintve – kg-onként maximum 19 SDR összegű kártérítést nyújt.

#### 16.3.2. Időgarantált szolgáltatásnál irányadó kártérítés mértéke

Az időgarantált szolgáltatás Szolgáltatónak felróható okból történő nem teljesítése vagy késedelmes teljesítése esetén a kártérítés összege az adott szolgáltatás leírásnál meghatározott összegig terjedhet.

Nem minősül káreseménynek, ha **GLS Hungary** az időgarantált megbízást a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok miatt vagy a címzett elérhetetlensége miatt teljesítette késedelmesen, vagy a szállítólevél visszaforgatását elmulasztja, a csomag kézbesítését azonban saját rendszerében hitelt érdemlően (IOD, POD) igazolja. Ezekben az esetekben a **Megbízó** követelése kizárólag a címmel szemben érvényesíthető, **GLS Hungary** ilyen esetekben a szolgáltatás díjáig felel.

A nem garantált idejű szolgáltatások késedelmes teljesítésért **GLS Hungary** nem tartozik kártérítési felelősséggel.

#### 16.3.3. Kártérítés és a Megbízó által kötött esetleges biztosítás kapcsolata

**GLS Hungary** hozzájárulása nélkül ki van zárva a biztosítási igényeknek a **Megbízó** által történő engedélyezése harmadik fél részére.

Nem téríti meg **GLS Hungary** azt a kárt, amelyeket a Megbízó vagy a címzett által megkötött más biztosítási szerződések alapján járó szolgáltatást fedez.

A Megbízónak jogában áll a saját nevében és költségére a továbbítandó küldeményre biztosítási szerződést kötni.

#### 16.4. A KÁRTÉRÍTÉS MÓDJA:

Javítással kiküszöbölhető károk esetén a kártérítés a szállítási költségek szempontjából is a legelőnyösebb helyen elvégezhető helyreállítás összegéig terjed. Javítás esetén a kártérítés nem terjed ki az értékcsökkenés összegére.

Pótlás esetén a beszerzési érték térül. **GLS Hungary** igényt tarthat az általa teljesített kártérítésekhez kapcsolódóan a

károsodott vagyontárgyakra, mennyiben azok pótlási, beszerzési értéke került megtérítésre.

A csomag részakára esetén a pótlás vagy a csere költsége téríthető meg.

Amennyiben a csomagszállítás során valamely készlet vagy szett egy vagy több darabja, része sérül, a javítási vagy pótlási költség a készlet vagy szett értékének a megsérült darabokhoz viszonyított arányában számítandó. A kártérítés kiszámításánál a készlet vagy szett egységéhez, egyben maradásához fűződő különös érdek nem vehető figyelembe.

Használt tárgyak sérülése vagy elveszése esetén a kár az elvesztett tárgy vagy a károsodott használt tárgynak az újhoz viszonyított értéke arányában térül meg.

A kártérítési módjának (pótlás, csere vagy javítás) megállapítása körében **GLS Hungary** jogosult eldönteni azt, hogy a károsodott tárgy gazdaságosan javítható-e, vagy annak pótlása indokolt.

#### 16.5. A KÁR IGAZOLÁSA:

A kár bekövetkezése esetén a csomag kézbesítéskor, illetve a káresemény megtörténtekor jegyzőkönyvet kell felvenni. A jegyzőkönyvben a kártérítéshez a csomagszámot azonosítani kell, a csomag tartalmát igazoló okmányokat és a kártérítési igény bejelentőlapot be kell nyújtani **GLS Hungary** felé.

Amennyiben a fenti dokumentumok a jegyzőkönyv felvételekor nem állnak a kártérítési igényt bejelentő személy rendelkezésére vagy a csomagra vonatkozó kártérítési igényt a jogosult a kézbesítéskor a kár jellegére tekintettel nem tudta jelezni, úgy a kártérítési igényt bejelentő személy köteles ezen dokumentumokat haladéktalanul, de legkésőbb a Szolgáltató által jelzett időn belül a Szolgáltató részére megküldeni a Szolgáltató honlapján található Kárbejelentő űrlapra vagy a [karugyintezes@glshungary.com](mailto:karugyintezes@glshungary.com) email címre.

A károsodott csomag esetén lehetővé kell tenni, hogy a kárt **GLS Hungary** vagy megbízottja megsemmisítse, ennek érdekében a káresemény időpontjában fennálló állapotot meg kell őrizni. A Szolgáltató jogosult szemle nélkül is dönteni a kárigény jogosságáról (jogalap) abban az esetben, ha a rendelkezésére álló adatok jegyzőkönyvek, fényképfelvételek alapján ez egyértelműen megállapítható. Amennyiben a károsult a Szolgáltató megállapítását vitatja, úgy jogosult szemlét kérni, ebben az esetben a Szolgáltató a szemlét központi telephelyén az ÁÜF-ben foglalt szabályok szerint elvégzi.

Amennyiben a kézbesítés jellege folytán (GLS Automatába történő kézbesítés) nincs mód jegyzőkönyv felvételére, úgy a bejelentőnek a jelen Általános Üzleti Feltételekben rögzített időn belül kell írásban a kártérítési igényét bejelenteni. A kártérítési igényt a Szolgáltató honlapján található kárbejelentési űrlap kitöltésével kell jelezni.

#### Export küldeményekre vonatkozó speciális szabályok:

Export csomagok sérülése esetében a címzett köteles az átvételkor a kézbesítési okiraton vagy - ennek hiányában - elektronikusan a kézbesítés megtörténtekor haladéktalanul jelezni a küldemény károsodását. Ezen dokumentumot a kárbejelentéshez csatolni kell. A **GLS Hungary** az export csomagok határidőben bejelentett fedett sérülése esetén, a Megbízó és/vagy a Címzett által rendelkezésére bocsátott információk, fényképfelvételek, vagy más bizonyítékok alapján



kárszemle tartása nélkül dönt a kárigény jogosságának megállapításáról.

Export küldemény elveszése esetén a kárügyintézési eljárás lefolytatásához a feladónak a címzett részére kiállított kereskedelmi vagy proforma számlát, továbbá a címzett által aláírt affidavit nyilatkozatot is szükséges benyújtania.

Amennyiben a fenti kötelezettségek megszegése miatt a kármegállapításához szükséges lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, **GLS Hungary** mentesül a kártérítési kötelezettsége alól.

**GLS Hungary** a kár bejelentését vagy a fenti esetben a károsult ilyen irányú kérését követő 3 (három) munkanapon belül köteles a kárszemlére vonatkozó igényét bejelenteni, amennyiben az szükséges a kár megállapításához. A kárszemle lefolytatására a küldemény **GLS Hungary** részére történő beérkezését követően kerül sor.

**GLS Hungary** fenntartja az a jogát, hogy szemleigény esetén kizárólag a szemlére állított érték erejéig térít kárt.

Az elveszett, illetve tartalmában hiányosan kézbesített csomag kárigényét bejelentő személy, ezen tények igazolására szükséges csatolnia a Szolgáltató által megjelölt nyilatkozatot.

Amennyiben a kárigényt bejelentő személy **GLS Hungary** tájékoztatása ellenére a Szolgáltató által megjelölt időn, de legkésőbb a kárigény benyújtásától számított 30 napon belül hiánytalanul nem bocsátja a Szolgáltató rendelkezésére a kártérítés jogalapjának, illetve a kár mértékének megállapításához szükséges dokumentumokat, bizonyítékokat, úgy a Szolgáltató a kárigényt az addig rendelkezésére bocsátott vagy egyébként rendelkezésére álló dokumentumok, bizonyítékok alapján bírálja el.

## 16.6. A KÁRTÉRÍTÉS KIFIZETÉSE

**GLS Hungary** a kártérítés kifizetéséről a kárigény megalapozottságának és összegszerűségének visszaigazolásától számított 8 (nyolc) naptári napon belül intézkedik. A kártérítés kifizetése tehát csak azt követően történhet meg, hogy a kárigény és az összeg jogosságát **GLS Hungary** megvizsgálta, a kárigény jogosságát -a kárszemle alapján- elismerte, és a Megbízó a **GLS Hungary** által kért dokumentumokat hiánytalanul rendelkezésre bocsátotta.

A kártérítés után a Ptk. 6:155 §-a alapján késedelmi kamat a fenti határidő leteltét követő naptól jár.

## 16.7. KIZÁRÁSOK:

**A GLS Hungary mentesül a kártérítés megfizetése alól a jelen alpontban rögzített esetekben és feltételek esetében.**

16.7.1. Kizárt a kártérítésből, ha a küldemény csomagolása nem felel meg a jelen Általános Üzleti feltételekben foglaltaknak. A Szolgáltató nem tartozik felelősséggel azért sem, ha a kárt a küldemény belső tulajdonsága vagy a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága okozta. A szállítás körülményeinek megfelelő csomagolás kötelezettsége minden esetben a feladót terheli.

16.7.2. A törékeny jelzésű, valamint a fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagokat, úgymint az orientációs nyilat tartalmazó küldeményeket valamint azon csomagokat, melyek olyan jelzéssel vannak ellátva, miszerint azokra nem lehet másik csomagot

pakolni a **GLS Hungary** munkatársai figyelemmel, gondossággal kezelik, azonban ennek a jelzésnek a feltüntetése nem eredményez az itt szabályozottaktól eltérő kártérítési felelősséget.

A törékeny jelzés nem mentesíti a feladót az áru jellegének, és a csomagszállítás általános körülményeinek megfelelő, és a tartalom épségét garantáló csomagolás alól.

Törékeny tárgyak (üveg, porcelán, palackok, gyógyszeres- és injekciós fiolák, infúziós palackok stb.) illetve a „Törékeny” jelzéssel feladott, valamint a fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagok esetén a külső csomagolás sértetlensége esetén nem jár kártérítés, ha a belső csomagolás elégtelensége, hiányossága miatt a csomag tartalma sérült, továbbá ha annak tartalma kifolyt és az a többi elemet elszennyezte.

Törékeny tárgyak, illetve a jelen pontban foglaltak szerint fokozottabb óvatossággal kezelendő csomagok esetén nem jár kártérítés, ha a tárgyak egyedi, belső csomagolásának hiánya eredményezi a kárt, függetlenül attól, hogy a külső csomagolás sértetlen.

16.7.3. A csomagban levő folyadékszivárgását hermetikusan záródó fedéllel kell megakadályozni. Nem jár kártérítés a szivárgó folyadék miatt a csomagoláson belül keletkezett károkért.

16.7.4. A **GLS Hungary** részére sértetlenül történő átadás után a csomagolás hiányossága miatti elveszése, dézsmálási gyanú, több csomag egybe kötegelése esetén, a kötegelt mennyiség csökkenése miatt keletkező kár vonatkozásában a Szolgáltatót kártérítési kötelezettség nem terheli.

16.7.5. Kizártak a kártérítésből a sértetlen csomagolás felbontása után, a zománczott, vagy lakkozott tárgyaknál megállapított lepattogzási, karcosodási, súrlódási, horzsolási stb. károk, illetve a bútorok és fa alkatrészek esetén a fenti károk, valamint a benyomódások, politúrsérülések, a ragasztott részek vagy a furnérozás leválása.

16.7.6. Csomagolatlan (nem 5 rétegű kartondobozban elhelyezett) bőrönd, kézitáska, utazótáska szállítása esetén a termék szennyeződése, vagy a kiemelkedő részek (kerék, pörgő, fogantyú) sérülése esetén nem jár kártérítés.

16.7.7. Kizártak a kártérítés alól azok az esetek, amikor a csomag kézbesítése eredeti, sértetlen csomagolásban megtörtént és a kézbesítést követően válik ismertté a kár.

16.7.8. Az eredeti gyári csomagolásban feladott új áruk sérülése is kizárt a kártérítésből, amennyiben a kézbesítéskor a csomagolás sértetlen és felbontatlan volt.

16.7.9. Amennyiben a megfelelően csomagolt küldemény csomagolása a szállítás során nem sérült, a fuvarozásban résztvevő járművek vagy más eszközök nem ütköztek, borultak, nem rázódtak szét, a csomagoláson belüli tárgyakra mechanikai, elektromos vagy elektronikai zavarok miatt kártérítés nem jár.

16.7.10. Kizárt a kártérítésből a feladott csomagok tartalmának minőségromlása, rozsdásodása, oxidációja, vagy elszíneződése.

16.7.11. Szolgáltatót nem terheli kártérítési felelősség a kárért, ha a küldemény, illetve annak tartalma a jelen Általános Üzleti Feltételek alapján kizárt vagy ha feltételesen szállítható, és a Megbízó nem teljesítette a feltételes szállításra vonatkozó követelményeket.

**A csomagolás hiányosságát a Szolgáltatónak kell bizonyítania. A feladónak kell bizonyítania, hogy a kár nem a postai küldemény belső tulajdonságának a következménye, és nem a csomagolás hiányossága miatt állt elő.**

## 16.8. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL MEGÁLLAPÍTOTT KÁRTÉRÍTÉSI IGÉNNYEL SZEMBEN

16.8.1. Amennyiben a Panaszos a **GLS Hungary** által megállapított kártérítés összegét nem fogadja el, és ő az Fgytv. alapján fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

16.8.2. Amennyiben a panaszos a **GLS Hungary** által lefolytatott kártérítés módját nem fogadja el, akkor a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz, vagy amennyiben ő az Fgytv. alapján fogyasztónak minősül, úgy a lakó- vagy tartózkodási helye szerint illetékes Békéltető Testülethez fordulhat. A Békéltető Testületek elérhetősége: [www.bekeltetes.hu](http://www.bekeltetes.hu)

## 17. A SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

### 17.1. A SZERZŐDÉS IDŐTARTAMA

#### 17.1.1. Hosszú távú megállapodásra vonatkozó szabályok

Rendszeres csomagszállítás esetében az Egyedi szerződés – a Megbízó és a **GLS Hungary** eltérő rendelkezésének hiányában – határozatlan időre jön létre. A Megbízó és a GLS Hungary közötti rendszeres csomagfeladási szerződés rendelkezhet úgy is, hogy a Felek közötti szerződés határozott időtartamú, ezesetben az Egyedi szerződés rendelkezése lesz irányadó a szerződés időtartama tekintetében.

Amennyiben a Felek közötti Egyedi szerződés (keretszerződés) eltérően nem rendelkezik, úgy rendszeres csomagfeladás esetén a Felek között fennálló szerződést bármely Fél jogosult 30 napos felmondási idővel indokolás nélkül felmondani. Ezesetben a felmondási idő végéig a Feleket az Egyedi szerződésben, illetve a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltak szerint terhelik az ott rögzített kötelezettségek. A Megbízó ezesetben oly módon köteles a küldeményeket feladni, hogy annak kiszállítását a Szolgáltató a szerződés időtartama alatt meg tudja kísérelni.

Eseti csomagfeladás esetében a szerződés a Felek között a Felek teljesítéséig tartó határozott időre jön létre. A teljesítés megkezdését követően a Felek ezen szerződés rendes felmondására nem jogosultak. Amennyiben bármelyik Fél ennek ellenére felmondja a szerződést, úgy köteles az ebből eredő kárt vagy a másik Fél ebből eredő költségét megtéríteni.

#### 17.1.2. A GLS CsomagPontban megkötött szerződésekre vonatkozó szabályok

A GLS CsomagPontban megrendelt szolgáltatás esetében a Felek között eseti postai szolgáltatási szerződés jön létre a küldemény felvételének elvállalásával.

Tekintettel arra a tényre, hogy a Szolgáltató a teljesítést a küldemény felvételével megkezdi, így a szerződés felmondására nincs mód.

A feladó a küldemény felvételét követően kérheti a csomag kézbesítésének megállítását, és a felvétel végző CsomagPontba történő visszaszállítását, mely kérést a Szolgáltató megkísérel teljesíteni. Belföldön ezen kérést a Szolgáltató a küldemény kézbesítésének napján vagy azt követően nem tudja teljesíteni. Feladó tudomásul veszi és elfogadja, hogy az export csomagok szállítása kapcsán – amennyiben a feladó a küldemény kézbesítését a továbbiakban nem kívánja – lehetőség van a küldemény címzettnek történő kiszállításának, kézbesítésének visszavonására. Az ilyen irányú kérelmeket **GLS Hungary** minden esetben továbbítja a partnerország irányába, de annak teljesülését garantálni nem tudja.

A küldemény felvételét követően az adott csomaghoz többlétszolgáltatás nem rendelhető.

#### 17.1.3. A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozó speciális szabályok

**A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt alap- és többlétszolgáltatások teljesítésére a Felek között távollévők közötti szerződés jött létre, melynek teljesítésétől a feladó a szolgáltatás megrendelését követő 14 napon belül az alábbi feltételekkel jogosult elállni, illetve a szolgáltatás megkezdését követően azt felmondani.**

A feladó a szolgáltatás megrendelésével kifejezetten kérte a Szolgáltatót, hogy a teljesítést az elállásra/felmondásra irányadó 14 napos határidőn belül kezdje meg.

A szolgáltatás megrendelésével a Szolgáltató a teljesítést megkezdi, így erre tekintettel feladót az alábbiak szerint jogosult az alap-, illetve többlétszolgáltatások felmondására, melyet a feladó kifejezetten tudomásul vesz és elfogad.

**Szolgáltató kizárólag az alábbi feltételek esetében fogadja el a felmondásra vonatkozó nyilatkozatot, tehát joghatás kiváltására kizárólag az ily módon megtett és az ilyen tartalommal rendelkező nyilatkozat alkalmas:**

- feladó az [ecsomag@glshungary.com](mailto:ecsomag@glshungary.com) email címre küldi meg a felmondást tartalmazó nyilatkozatát, a nyilatkozatot a feladó tette (aki a megrendelésben feladóként szerepel)
- a nyilatkozat a feladó által megrendeléskor megadott email címről érkezett;
- a nyilatkozat tartalmazza a feladó nevét, a csomagszámot (ha ismert a feladó számára);
- a nyilatkozatból egyértelműen kitűnik, hogy a feladó mely küldeményre vonatkozóan kívánja a szolgáltatást lemondani és ez a lemondás (felmondás) az alapszolgáltatás és/vagy a többlétszolgáltatásra vonatkozik,
- megadja a bankszámlaszámot, ahová a Szolgáltató a szolgáltatási díjat vissza tudja fizetni,
- a felmondási nyilatkozat – a szolgáltatás jellegéből adódóan – a következő bekezdésben rögzített időn belül a Szolgáltatóval közlésre kerül.

Az elállási/felmondási nyilatkozat mintáját a 4. sz. melléklet tartalmazza. A Szolgáltató elfogadja azon felmondási nyilatkozatot is, ami nem a 4. sz. mellékletben található minta alapján készült, de a fenti elemek mindegyikét tartalmazza.

**Szolgáltató felhívja a feladó figyelmét arra, hogy a szolgáltatás jellege folytán a szerződés felmondására (alap- és vagy többletszolgáltatás lemondása) belföldön kézbesítendő csomag esetében kizárólag a kézbesítésig van mód, azaz addig az időpontig, amíg a kézbesítést végző futár a küldeményt kézbesítésre felveszi. Az ezt követően közölt felmondás esetében a Szolgáltató megtesz mindent a küldemény megállítása érdekében, azonban a küldemény megállítását és feladó részére történő visszazállítását garantálni nem tudja. Export csomagok esetében a Szolgáltató a küldeményt kizárólag addig tudja megállítani, és a feladó részére visszazállítani, amíg a küldemény nem kerül átadásra a partnerország részére, illetve amíg nincs tranzit alatt. Az ezt követően közölt felmondás esetében a Szolgáltató megkísérli a küldemény megállítását és feladó részére történő visszazállítását, azonban ezt garantálni nem tudja.**

Szolgáltató a szabályszerűen közölt felmondás esetében az **5. sz. mellékletben** foglaltak szerint vállalja a feladó által megfizetett szolgáltatási díj visszafizetését.

## 17.2. A POSTAI SZOLGÁLTATÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE (KÖZÖS SZABÁLYOK)

A postai szolgáltatási szerződés megszűnik

- a szerződés rendes felmondásával;
- a Felek szerződés megszüntetésére vonatkozó közös megegyezésével;
- az egyik Fél azonnali hatályú felmondásával;
- amennyiben a **GLS Hungary** a postai szolgáltatási szerződés teljesítését a jelen Általános Üzleti Feltételekben, illetve jogszabályban rögzített okból jogszerűen megtagadta;
- A rendszeres csomagfeladásra vonatkozó szerződés megszűnik amennyiben 2 hónapon keresztül a csomagfeladás a Szolgáltató előzetes értesítése nélkül szünetel, ezesetben a szerződés megszűnésének időpontja a két hónapos határidő lejáratának napja,
- a <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás esetében a 17.1.3 pontban írtak szerint közölt felmondás esetében a felmondás Szolgáltatóhoz történő beérkezésének napján, feltéve, ha a szolgáltatás ezen időpontig nem ment teljesedésbe (azaz a küldeményt ezen időpontig nem kézbesített a Szolgáltató a címzett részére),
- a <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatás, de fel nem adott csomag esetében a 30. napot követő nap után automatikusan.

A **GLS Hungary** jogosult a szerződés azonnali hatállyal történő felmondására Megbízó (feladó) súlyos szerződésszegése esetén, illetve amennyiben alappal feltehető, hogy Megbízó a szerződés teljesítése során rosszhiszeműen jár el.

Súlyos szerződésszegésnek minősül a Megbízó (feladó) oldalán amennyiben a szerződésből eredő lényeges kötelezettségét megszegi. Ilyen kötelezettségzegésnek minősülnek különösen, de nem kizárólagosan az alábbiak:

- amennyiben a Megbízó (feladó) visszazállított csomagjainak aránya meghaladja az 5%-ot és ennek oka nem a **GLS Hungary** hibájaként róható fel;

- amennyiben a Megbízó (feladó) a szerződésből eredő fizetési kötelezettségének két egymást követő hónapban határidőre nem tesz eleget.

## 18. ELÉVÜLÉS, IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

A feladást követő 15. naptól számított hat hónap elteltével elévülnek **GLS Hungary**-vel szemben a postai szolgáltatás nyújtásából eredő kártérítési felelősségére a postai küldemény megsemmisüléséből, részleges vagy teljes elveszéséből, megsérüléséből, továbbá az időgarantált szolgáltatás késedelmes teljesítéséből, valamint az utánküldés-szolgáltatás nem szerződésszerű teljesítéséből eredő kárral kapcsolatos igények.

Amennyiben a jogosult a küldemény részleges vagy teljes elveszése, megsérülése vagy megsemmisülése, illetve időgarantált postai küldemény késedelmes kézbesítése címén előterjesztett kártérítési igényét a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott jogvesztő határidőn belül bejelentette, és kártérítési igényét a Szolgáltató vitatta vagy annak összegét a kártérítési igény jogosságát megállapító visszaigazolástól számított 60 napon belül nem fizette meg, úgy a jogosult kártérítési igényét a küldemény feladásától számított egyéves jogvesztő határidőn belül érvényesítheti bíróság előtt. A fogyasztói jogvita alapján indult békéltető testületi eljárás időtartama az igényérvényesítési időbe nem számítható be.

A küldemény által a Szolgáltatónak vagy - szerződésen kívül - harmadik személynek okozott kár feladó által történő megtérítésére a Ptk. általános szabályait kell alkalmazni.

## 19. ÍRÁSBELISÉG/RÉSZLEGES ÉRVÉNYTELENSÉG/BÍRÓSÁGI ILLETÉKESÉG

### 19.1. ÍRÁSBELISÉG

19.1.1. Mellék- és kiegészítő megállapodások és eltérő megállapodások csak írásban érvényesek.

19.1.2. A **GLS Hungary** fenntartja a jogot, hogy egyes kérdésekben a jelen Általános Üzleti Feltételektől eltérő megállapodást kössön, az ilyen megállapodás azonban nem lehet ellentétes az 1. pontban felsorolt, illetve a postai tevékenységet szabályozó egyéb jogszabályokkal, valamint az kizárólag írásos formában jöhet létre érvényesen.

19.1.3 Megbízó (feladó) és a **GLS Hungary** a Postai szolgáltatási szerződés teljesítésekor és azzal összefüggésben jogosultak mindazon jognyilatkozatokat a másik Féllel emailben közölni, melyek közlésére a köztük lévő szerződés vagy a jogszabályok vagy a Felek ilyen irányú és a másik féllel közölt tájékoztatása nem ír elő más szigorúbb formát, ideértve különösen, de nem kizárólagosan a postai úton történő vagy a tértivevényes levélben történő értesítést.

Az emailben történő közlés akkor minősül a **GLS Hungary** által a Megbízó felé közöltnek, amikor azt a **GLS Hungary** a Megbízó hivatalos email címére megküldte. Megbízó hivatalos email címének minősül a Megbízó által a szerződéskötéskor megadott vagy később általa hivatalos formában módosított email cím, valamint mindazon email cím, melyet a Felek a köztük kialakult üzleti gyakorlat szerint korábban rendszeresen használtak az egymással történő kommunikáció során.

Megbízó részéről akkor minősül a **GLS Hungary**-val közöltnek az email, amikor azt a Megbízó hivatalos email címéről a **GLS Hungary** hivatalos email címe közül az adott ügyben illetékes terület részére a Megbízó megküldte. A **GLS Hungary**

hivatalos email címei illetékes területenkénti bontásban a Szolgáltató honlapján található.

Amennyiben a Felek bármelyike arra hivatkozik, hogy nem kapott a hivatalos email címére tájékoztatást, úgy a másik félnek igazolnia kell, hogy rendszeréből az email kiküldésre került. Ezen igazolással szemben is van helye a másik fél által ellenbizonyításnak. Amennyiben ellenbizonyításra nem kerül sor vagy az sikertelen, úgy azt úgy kell tekinteni, hogy a jognyilatkozat a másik féllel közlésre került.

A félreértések elkerülése érdekében Megbízó (feladó) által a Szolgáltató fenti hivatalos email címére küldött szabályszerű tájékoztatás kizárólag annyit jelent, hogy a Szolgáltatóval a jognyilatkozat közlésre került, nem jelenti azonban azt, hogy a Szolgáltató a részére emailben megküldött jognyilatkozatot elfogadta volna. Azaz Szolgáltató - az ügy körülményeire tekintettel - jogosult további nyilatkozatot, tájékoztatást, dokumentumot kérni, jogosult a dokumentumok postai úton történő megküldését is kérni, valamint jogosult a Megbízó (feladó) emailben megküldött jognyilatkozatát elutasítani.

## 19.2. RÉSZLEGES ÉRVÉNYTELENSÉG

Amennyiben ezen Általános Üzleti Feltételek valamely rendelkezése hatálytalan lenne, vagy azzá válna, ez nem érinti az egyéb rendelkezéseket. A hatálytalan rendelkezést olyan rendelkezéssel kell pótolni, amely gazdasági céljával a lehető legközelebb áll ahhoz.

## 19.3. JOGVITÁK

Jogvita esetén a Felek a Postatv.-ben foglalt esetekben a Nemzeti Média- és Hírközlési Hatósághoz fordulhatnak.

Felek megállapodnak abban, hogy a postai szolgáltatási szerződésből eredő jogvitáik esetére - a pertárgy értékétől függően - a **GLS Hungary** székhelye szerint illetékes bíróság illetékességét kötik ki.

## 20. A SZOLGÁLTATÁS ÁLTALÁNOS VAGY HELYI KORLÁTOZÁSA ÉS SZÜNETELTETÉSE

**GLS Hungary** a csomagszállítást a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglaltakhoz képest korlátozhatja, vagy szüneteltetheti, amennyiben azt vis major, vagy hatósági intézkedés teszi szükségessé.

Vis maiornak minősülnek a GLS hibáján kívül bekövetkezett rendkívüli, elháríthatatlan események, például természeti katasztrófák, rendkívüli természeti események vagy rendkívüli időjárás, háború, forradalom, blokádnak, export-import tilalom, érdekszféra kívüli sztrájk, tüzeset, árvíz, járvány, karantén, szállítási embargó és minden olyan itt fel nem sorolt körülmény, amely a GLS számára el nem hárítható, előre nem látható és neki fel nem róható. Vis maiornak minősül továbbá a közlekedés 2 órát meghaladó időtartamban történő korlátozását jelentő körülmény, a GLS létesítményeinek kiürítésével járó, 1 órát meghaladó időtartamú hatósági intézkedés.

**GLS Hungary** forgalmi korlátozások, vagy meteorológiai körülmények miatt a szolgáltatást egyes körzetekben átmenetileg szüneteltetheti, vagy az általánosan alkalmazott kézbesítési rendtől eltérhet.

A szolgáltatás korlátozásáról vagy szüneteltetéséről **GLS Hungary** a **Megbízókat** értesíti.

Ilyen esetekben a **Megbízó** kárigényt nem támaszthat.

## 21. ADATOK VÉDELME, TITOKVÉDELMI KÖTELEZETTSÉG

### 21.1. AZ ADATVÉDELEMMEL KAPCSOLATOS ÁLTALÁNOS SZABÁLYOK

A **GLS Hungary** a csomagszolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, illetve a postai szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat - a 21.2- 21.6. bekezdésben foglalt eltérésekkel -, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló általános adatvédelmi rendeletben (a továbbiakban: GDPR vagy Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltak figyelembevételével, valamint a postai szolgáltatásokról szóló 2012. évi CLIX. törvény (a továbbiakban: Postatv.) alapján adatkezelőként kezeli és továbbítja.

A Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítését nem teszi függővé olyan személyes vagy más adat megadásától, vagy olyan célú adatkezeléshez való hozzájáruló nyilatkozat megtételétől, amely a postai szolgáltatás feladó által igényelt tartalmú elvégzéséhez nem szükséges.

Szolgáltató a postai szolgáltatás teljesítésével kapcsolatos, valamint a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatokat az Adatkezelési tájékoztatóban rögzített feltételek esetében továbbítja harmadik országban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére.

**GLS Hungary részletes Adatkezelési Tájékoztatója, illetve annak az adott dokumentumban meghatározott mellékletei a GLS Hungary Általános Üzleti Feltételeinek a részét képezi és megismerhető GLS Hungary honlapján, az alábbi linken:**

**<https://gls-group.eu/EU/en/dataprotection/gls-hungary>**

### 21.2. TITOKTARTÁSI KÖTELEZETTSÉG A CSOMAG TARTALMA VONATKOZÁSÁBAN

A **GLS Hungary** az általa továbbított csomag tartalmát csak a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges mértékben ismerheti meg.

### 21.3. ZÁRT CSOMAG FELBONTÁSÁNAK SZABÁLYAI

#### A GLS Hungary

21.3.1. a zárt csomagot - az 21.3.7. bekezdésben foglaltak kivételével - nem bonthatja fel;

21.3.2. a nem zárt csomagokat csak a felvételhez, feldolgozáshoz, továbbításához, illetve kézbesítéshez szükséges adatok megállapítása érdekében és annak megfelelő mértékben tanulmányozhatja;

21.3.3. a szolgáltatás teljesítése során tudomására jutott adatot - a feladó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.4.1. bekezdésben említett szervezetek kivételével - mással nem közölhet;

21.3.4. a küldeményt - tartalmának megismerése céljából - a Megbízó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.4.1. bekezdésben említett szervezetek kivételével másnak át nem adhatja;

21.3.5. a szolgáltatás teljesítéséről - a Megbízó, a címzett (illetve az egyéb jogosult átvevő), valamint a 21.4.1. bekezdésben említett szervezetek kivételével - másnak tájékoztatást nem adhat.

21.3.6. A 21.3.4. pont alkalmazásában a Megbízóval (feladóval) megegyező jogosultsággal rendelkezőnek

kell tekinteni azt, akit arra a Megbízó (feladó) megjelöl. A 21.3.3 és 21.3.5. pont tekintetében a Megbízóval (feladóval) megegyező jogosultsággal rendelkezőnek kell tekinteni azt a személyt is, aki a csomag egyedi azonosító adatát, továbbá a jelszót és belépési kódot **GLS Hungary**-vel elektronikus hírközlési úton (távközlő berendezés, Internet) közli.

- 21.3.7. A **GLS Hungary** a zárt csomagot felbonthatja, ha
- 21.3.7.1. a csomag burkolata oly mértékben sérült, hogy tartalmának megóvása érdekében a felbontása indokolt, és felbontás nélküli átcsomagolással a küldemény tartalmának a megóvása nem biztosítható,
- 21.3.7.2. a csomag tartalma által okozott veszély elhárítása érdekében ez indokolt;
- 21.3.7.3. a csomagot azonnal felbonthatja, amennyiben a postai küldemény tartalmának valószínűsíthető veszélyes vagy romlandó természete miatt a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt határideig történő őrzése a Szolgáltatótól nem várható el;
- 21.3.7.4. postacsomag esetében a jelen Általános Üzleti Feltételekben foglalt őrzési határidőt követően.
- 21.3.8. A csomag felbontását GLS Hungary szabályozza és a megtett intézkedéseket jegyzőkönyvben rögzíti. A felbontás tényét a küldeményre rá kell vezetni, és ha erre lehetőség van, a felbontásról, a felbontás okáról a feladót értesíteni kell.

Amennyiben a termék olyan mértékben károsodott, hogy az balesetveszélyes vagy az emberi életre,- egészségre veszélyes,

továbbá amennyiben akár a Szolgáltató vagy más harmadik személy vagyontárgyaiban ezen károsodott termék képes további károkat okozni, úgy az ilyen terméket Szolgáltató nem köteles tárolni, és jogosult azt megsemmisíteni, melyről a feladót tájékoztatja.

#### 21.4. TITOKVÉDELMI KÖTELEZETTSÉG TELJESÍTÉSÉNEK ÁLTALÁNOS SZABÁLYAI, MEGŐRZÉSI IDŐ

- 21.4.1. A **GLS Hungary**-nek és a postai közreműködői tevékenységet végző személynek (szervezetnek) megfelelő szervezési és műszaki intézkedésekkel kell biztosítani a csomagszolgáltatás igénybevételével továbbított küldemények titkosságát. A **GLS Hungary** és a postai közreműködői tevékenységet végző személy (szervezet) – a jogszabályi feltételek fennállása és erre irányuló megkeresés esetén – köteles a postai küldeményt, szöveges közleményt, illetve közlést átadni vagy bemutatni az annak megismerésére külön törvényben feljogosított szervezeteknek, továbbá azok megfigyelését, tárolását, illetve a küldeménybe, szöveges közleménybe más módon történő beavatkozást lehetővé tenni.
- 21.4.2. Szolgáltató rendelkezésére bocsátott vagy rendelkezésére álló személyes adatok megőrzésének idejét részletesen a Szolgáltató Adatkezelési tájékoztatója tartalmazza.

## 22. AZ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEKBEN SZEREPLŐ FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA

Csomag	a Postatv. 2. § 35. pontja szerinti postai küldemény
Egyedi szerződés	A Megbízó és a Szolgáltató között fennálló postai szolgáltatási szerződés, melyet a Felek egyedileg megtárgyaltak. Ide tartozik többek között a Megbízó és a Szolgáltató közötti hosszú távú megállapodás is.
Elektronikus értesítés	email, SMS, Viber üzenet valamelyike vagy egyéb, Szolgáltató által az adott célra biztosított vagy fejlesztett elektronikus csatorna
Feladó	aki a GLS Hungary-val a postai szolgáltatási szerződést saját nevében megkötöti.
Felvétel	az a tevékenység, amelynek eredményeként a postai küldemény a postai szolgáltatási szerződést megkötő postai szolgáltató felvételi pontján vagy a felek megállapodása alapján más helyen a postai szolgáltató hálózatába kerül.
GLS General Logistics Systems hálózathoz tartozó országok GLS API	a mindenkori GLS rendszer tagjai  A GLS API segítségével a Megbízók saját rendszerükbe integrálhatják a csomagfeladáshoz és különféle szolgáltatások megrendeléséhez szükséges modulokat, amelyekkel egyszerűsíteni, gyorsítani tudják a címkekezelési műveleteket. A fejlesztéshez szükséges leírást a <a href="http://qlsconnect.hu/">http://qlsconnect.hu/</a> oldal tartalmazza.
GLS Connect	A Szolgáltató ügyfélszoftvere, melynek segítségével a Megbízók jelentősen egyszerűsíthetik a csomagfeladással járó adminisztrációs munkát. A GLS Connect szoftvert a Megbízók a <a href="http://qlsconnect.hu/">http://qlsconnect.hu/</a> oldalon érhetik el.
GLS Automata	A Szolgáltató által létesített, a postai küldemény biztonságos és sérülésmentes kézbesítést lehetővé tevő eszköz.
GLS Online	A Szolgáltató által biztosított online felület, melyet a Megbízók vehetnek igénybe
GLS Ügyfélrendszerek	GLS Connect, MyGLS, GLS Online
Hosszú távú megállapodás	A Szolgáltató és a Megbízó (feladó) közötti egyedi szerződés, függetlenül annak határozott vagy határozatlan időtartamától, melynek fennállása alatt a Megbízó rendszeresen ad fel csomagokat.
IOD	elektronikus, vagy szóbeli információ a csomagkézbesítésről
Kézbesítés	a Szolgáltató által elvégzett azon tevékenység, amely során a postai küldemény a Szolgáltató hálózatából, illetve személyes felügyelet alól az átvételre jogosult személy részére történő átadással vagy levélszekrénybe, továbbá egyéb, a küldemény kézbesítésére alkalmas eszközbe történő elhelyezéssel kikerül.
Közvetett kézbesítő	A Postarendelet 20. §-ban meghatározottak szerint a postai küldeményt a címzett helyett a címzésben megjelölt szervezet, mint közvetett kézbesítő részére kézbesíti abban az esetben, amennyiben a címzett lakóhelye, tartózkodási helye, munkahelye <ul style="list-style-type: none"><li>• Magyar Honvédség, Katonai Nemzetbiztonsági Szolgálat, rendvédelmi szerv,</li><li>• egészségügyi, illetve szociális ellátást nyújtó intézet,</li><li>• szálloda, diákszálló, munkásszálló, üdülő.</li></ul>

Több címzett által használt vagy nem a használó által üzemeltetett irodaház, üzletház, ipari park, gyártelep vagy más hasonló létesítmény esetében az ezen létesítményeket üzemeltető szervezet köteles közvetett kézbesítőként eljárni, ha a postai szolgáltatónak az épületben vagy az ingatlan területén működő címzethez történő eljutása bármilyen módon korlátozott, nem biztonságos, vagy a címzettek elérési helye nem egyértelműen beazonosítható.

Rollkarte	a GLS Hungary által használt, csomagszámonként kiállított fuvarokmány, melyen az átvevő a csomag átvételét igazolja.
Megbízó	a GLS Hungary szerződött partnere, a mindenkor költségviselő. A Megbízó a rendszeres csomagfeladási szerződés esetében a Felek eltérő megállapodása vagy a jelen Általános Üzleti Feltételek eltérő rendelkezése hiányában a feladóval egyezik meg.
POD („Proof of delivery”)	kézbesítési igazolás, az aláírt Rollkarte kivonata másolatban, mely a postai küldemény kézbesítését igazolja.
Postai szolgáltatás	a postai küldemény felvételét, szükség szerint gyűjtését, feldolgozását, szállítását és kézbesítését együttesen vagy részben magában foglaló, gazdasági tevékenység keretében végzett szolgáltatás.
Scanner /szkenner	a csomagszállítás során az elektronikus adatrögzítés eszköze
Szervezet vezetője	a Szervezet vezető tisztségviselője, a cégvezetője, a vezető állású munkavállalója, továbbá minden olyan személy, aki cégjegyzésre vagy a szervezet általános képviselőjére jogosult.
Szervezet	jogi személy és egyéb szervezet.

## 23. AZ ÁLTALÁNOS ÜZLETI FELTÉTELEK MÓDOSÍTÁSA, ALKALMAZHATÓSÁGA

Jelen **Általános Üzleti Feltételek** az 1998. április 1-jével kibocsátott **Általános Üzleti Feltételek** módosított változata, érvényes **2024. július 1. napjától**. Az Általános Üzleti Feltételek a hatályba lépést megelőzően a Nemzeti Média – és Hírközlési Hatóságnak bejelentésre kerülnek és a hatályba lépést megelőző 15. naptól a <https://gls-group.com/HU/hu/home> honlapon elérhetőek.

Jelen **Általános Üzleti Feltételek**et és annak mellékleteit a Megbízók/feladók az alábbi helyeken érhetik el:

- <https://gls-group.com/HU/hu/home>, mely egyben a jelen Általános Üzleti Feltételek Szolgáltató általi hivatalos közzétételének oldala is;
- Megbízók a szerződéskötési ajánlat mellékleteként az **Általános Üzleti Feltételek**et elfogadják, mely a velük megkötött szerződések részét képezi;
- <https://csomag.hu/hu> oldalon
- a <https://ecsomag.hu> oldalon, valamint
- a GLS CsomagPontokban is kifüggesztésre kerülnek.

A szolgáltatás igénybevételének egyéb tudnivalóit – a szolgáltatások részletes leírása, nyomtatványok, űrlapok, kitöltési útmutatók – **GLS Hungary** „Felhasználói Kézikönyvben” a **Megbízók** rendelkezésére bocsátja, valamint a <https://gls-group.com/HU/hu/home> honlapon közzéteszi.

Jelen Általános Üzleti Feltételek mellékletét képezik az alábbi dokumentumok:

1. sz. melléklet: Szolgáltatási díjak és egyéb díjak
- 1/a. sz. melléklet: CsomagPontban feladott küldemények díjszabása
- 1/b. sz. melléklet: A <https://ecsomag.hu> felületen megrendelt szolgáltatások díjszabása
- 1/c. sz. melléklet: Egyéb díjak, költségek
2. sz. melléklet: Igénybe vehető szolgáltatások és többletszolgáltatások
3. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató
4. sz. melléklet: Elállási/felmondási nyilatkozat (kizárólag a <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatásra alkalmazható)
5. sz. melléklet: A <https://ecsomag.hu> oldalon megrendelt szolgáltatásra vonatkozóan közölt elállási/felmondási nyilatkozat esetében a Szolgáltató által visszafizetendő szolgáltatási díjak
6. sz. melléklet: **LockerReturnService** esetében a Megbízó által kialakítandó ügyfélportál/ügyfélszoftver minimális tartalmi elemei